

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>NOMOR SKRIPSI</b>
<b>3951/MD-D/SD-S1/2020</b>

**MONITORING KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU TERHADAP  
TRAVEL HAJI KHUSUS DI PT. MUHIBBAH MULIA WISATA TOUR DAN  
PT. SILVER SILK TOUR**



**UIN SUSKA RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri  
Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Satu (S1) S.Sos.

**OLEH:**

**DEVIS YULIASRI**  
**NIM: 11644102026**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2020 M/1441 H**

## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

**“SEBAIK-BAIK MANUSIA ADALAH YANG PALING BERMANFAAT BAGI MANUSIA LAINNYA”**

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya yang amat sederhana ini untuk kaluargakau wabil khusus kedua orang tuaku yang kucintai yang senantiasa memberikan dukungan moril dan materil untukku aku anaknya dengan penuh kasih sayang, yaitu ibunda SYAMSIMAR dan ayahanda RAHMAN.

Tiada kata yang pantas ku haturkan untuk mereka kepada sang ILAHI kecuali “sayangi mereka, lindungi mereka hingga kami bisa berkumpul di jannahMU”. Semua jasmu tiada mungkin bisa ku balas, hanya dengan gelar dan karya kecil inilah setidaknya yang bisa ku persembahkan untuk kalian.

Tak mungkin aku bisa berkembang tanpa doa-doamu, maka doakanlah aku semoga ini adalah langkah awal untukku meraih sukses dunia dan akhirat.

Untuk kakakku arniwati, abangku kosim, marzun, risky ariadi terimakasih kalian telah menjadi saudara terbaik dalam hidup ini, kalian selalu memberi nasehat kehidupan, memberikan dukungan apapun yang akan aku ingin lakukan. Perlu kalian ketahui aku sangat menyayangi kalian

Semoga kita selalu bisa menjaga ibadah akhlak perkerti kita kepada orang tua kita yang tidak lagi muda, mari sama-sama kita bahagiakan mereka dihari tuanya, serta kepada masyarakat ditengah-tengah kita, karena aku ingin selamanya dengan kalian sampai kesurga. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah. Dokanlah adikmu ini agar menjadi insan yang berguna bagi ummat, bermanfaat bagi orang banyak.

Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan yang selalu ada saat dibutuhkan.

Terimakasih juga untuk calon istriku yang selalu memberikan support, mengorbankan waktu dan pikirannya untukku, TAPI BOHOOOOONGG YAAHHHH... HAHHAHA

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة والاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

### PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Devis Yuliasri  
NIM : 11644102026  
Judul : **Monitoring Kementerian Agama Provinsi Riau Terhadap Travel Haji Khusus Di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour**

Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:  
Hari : Kamis  
Tanggal : 14 Mei 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Mei 2020


Dekan,

**Dr. Nurdin, MA.**


NIP.19660620200604 1 015

#### Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

  
**Dr. Azni, M.Ag**  
NIP. 19701010200701 1 051

Penguji III

  
**Imron Rosidi, MA., Ph. D**  
NIP. 19811118200901 1 006

Sekretaris/ Penguji II

  
**Khairuddin, M.Ag**  
NIP. 19720817200910 1 002

Penguji IV

Digitally signed by masduki@uin-suska.ac.id  
Date: 2020.05.19 15:27:01 +07'00'

**Dr. Masduki, M.Ag**  
NIP. 19710612199803 1 003

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : DEVIS YULIASRI  
Nim : 11644102026  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul skripsi : "Respon Travel Haji Khusus Pekanbaru Dalam Pelaksanaan Monitoring Oleh Kementerian Agama Provinsi Riau"

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Drs. H. Suhami, M.Ag  
NIP. 19620403199703 1 002

Imron Rosidi, MA. Ph. D  
NIP.19811118200901 1 006

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**RESPON TRAVEL HAJI KHUSUS PEKANBARU TERHADAP  
MONITORING KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU**

Disusun Oleh:



DEVIS YULIASRI  
NIM. 11644102026

Telah di setuju oleh pembimbing pada tanggal 17 Juni 2019

Pembimbing



Drs. H. Suhaimi, M.Ag  
NIP. 19620403 199703 1 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D  
NIP.19811118 200901 1 006



© Hak Cipta UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim R

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Nama : DEVIS YULIASRI  
NIM : 11644102026  
Jurusan/Fak : Manajemen Dakwah / Dakwah Dan Komunikasi  
Judul : “Respon Travel Haji Khusus Pekanbaru Dalam Pelaksanaan Monitoring Oleh Kementerian Agama Provinsi Riau”

Telah diseminarkan pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 02 Juli 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 02 Juli 2019

Penguji Seminar Proposal



An RAHMAN, M.Ag.  
NIP. 197509192014111001

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devis Yuliasri

Nim : 11644102026

Tempat /tanggal lahir : Pangkalan Lesung, 14 April 1995

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul skripsi : **“Respon Travel Haji Khusus Pekanbaru Dalam Pelaksanaan Monitoring Oleh Kementerian Agama Provins Riau”.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 1 April 2020

Yang membuat pernyataan,



**Devis Yuliasri**  
**NIM.11644102026**

- Hak Cipta UIN Suska Riau
1. Dilarang mengutip atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**كلية الدعوة و علم الاتصال**  
**FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 1 April 2020

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth,

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Dekan

Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**

Fakultas Dakwah dan Kominikasi

A.n Devis Yuliasri

Di Pekanbaru

*Assalamua'alaikum Wr. Wb.*


Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Devis Yuliasri, NIM. 11644102026** dengan judul **"Respon Travel Hajik Khusus Pekanbaru Dalam Pelaksanaan Montoring Oleh Kementerian Agama Provnsi Riau"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing

  
**Drs. H. Suhaimi, M.Ag**  
 NIP.19620403199703 1002

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang UIN SUSKA RIAU State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## **MONITORING KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU TERHADAP TRAVEL HAJI KHUSUS DI PT. MUHIBBAH MULIA WISATA TOUR DAN PT. SILVER SILK TOUR**

Devis Yuliasri

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field researeh*). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukan jenis-jenis monitoring yang dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Riau pada travel PT Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT Silver Silk Tour yaitu (1) memantau jadwal keberangkatan; (2) pihak travel mengundang kemenag bidang penyelenggara haji dan umrah sebagai instruktur manasik yang memiliki sertifikat manasik; (3) membenahi fasilitas yang disediakan oleh pihak travel; (4) memonitoring keberangkatan di bandara dan (5) memantau keberadaan jamaah. Yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan ibadah haji khusus di Indonesia tertera pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji.

**Kata Kunci : Kementerian agama provinsi riau, monitoring dan haji khusus**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **THE MONITORING OF PROVINCIAL RELIGIOUS AFFAIRS MINISTRY OF RIAU ON THE SPECIAL HAJJ PROGRAM IN PT. MUHIBBAH MULIA WISATA TOUR AND PT. SILVER SILK TOUR**

Devis Yuliasri

Management of Dakwah

Faculty of Dakwah and Communication

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### **ABSTRACT**

This study aims to know about the monitoring of the Riau provincial ministry of religious affairs office on special Hajj program in PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour and PT. SilverSilk Tour. This research is field research. This research is a qualitative descriptive study. Data are collected from interviews and documentation.

The results show the types of monitoring carried out by the Ministry of Religious affairs of Riau Province office on PT Muhibbah Mulia Tourism Tour and PT Silver Silk Tour travel are as follows; (1) the monitoring of departure schedules; (2) the travel companies invite the Hajj and Umrah section as manasik instructors who have a legal certificate; (3) it fixes the facilities provided by travel companies; (4) it monitors the departures at the airport and (5) it monitors the presence of pilgrims. The legal basis of the implementation of the special hajj program in Indonesia is Law Number 8 of 2019 concerning the Operation of Hajj and Umrah and the regulation of the Minister of Religious Affairs of the Republic of Indonesia Number 8 of 2018 concerning the Organization of Umrah and Hajj Travel.

**Keywords:** Riau Religious Affairs Ministry Office, special hajj monitoring.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Monitoring Kementerian Agama Provinsi Riau Terhadap Travel Haji Khusus di PT. Munibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour”**. Shalawat dan salam tak lupa pula penulis junjungkan untuk baginda Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing umat-nya kearah yang benar. Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi serta memenuhi syarat-syarat mencapai gelar sarjana satu (S-1) pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Ayahanda tercinta Rahman dan Ibunda terkasih Syamsimar, dan kakak serta abang-abangku, Arni Wati, Kosim, Marzun dan Rizky Ariadi. Terimakasih telah menjadi keluarga yang Terbaik yang selalu memberikan support baik materil maupun moril. Semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.
2. Terimakasih untuk keluarga besar baik dari pihak abah dan mak yang telah memberi motivasi dan doanya untuk penulis.
3. Terimakasih untuk seluruh teman-teman seperjuangan yang selalu bisa diandalkan apabila dimintai tolong demi terselesaikannya skripsi ini, baik temen seperjuangan di kampus maupun teman seperjuangan di kos yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M. Ag, Wakil Rektor I Drs. H. Suryan A. Jamrah, MA, Wakil Rektor II Dr. H. Kusnedi, M. Pd dan Wakil Rektor III Dr. H. Promadi, Ph. D.
5. Dekan Fakultas dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Dr. Nurdin A. Halim, M. Ag, Wakil Dekan I Dr. Masduki, M. Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartono, M. SI, Wakil Dekan III Dr. Azni, M. Ag.
6. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Imron Rosidi, MA. Ph, D dan Sekretaris Manajemen Dakwah Khairuddin M. Ag.
7. Penasehat Akademik Dr. Masduki, M.Ag yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Drs. H. Suhaimi, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Karyawan/I Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
11. H. Darwison, M.A. Selaku kepala bidang penyelenggara Haji dan Umrah di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Riau beserta jajarannya, bapak H. fitriyadi selaku Direktur travel silver silk beserta jajarannya, bapak Ibnu Masud selaku Direktur Muhibbah travel beserta jajarannya yang telah banyak membantu penulis untuk mendapatkan data sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Segenap manajemen travel An Najwa tour and Travel , ustadz Nazri, Ustadz Rido Rinaldo, Ustadz Winaldi, Ustadz Syaifullah dan kak Hasni yang telah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak mengajarkan penulis dalam pelaksanaan praktek manajemen travel haji dan umrah yang sebelumnya penulis hanya tau secara teori dikampus.

13. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada kak Rahmah yang telah banyak memberi pemahaman tentang skripsi sehingga penulis paham dan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
14. Kepada kiay saya yaitu kiay Mursyid, M.Pd. yang telah memberikan saya tempat tinggal gratis selama kuliah di pekanbaru. Tak bisa lagi penulis sebutkan jasa-jasa beliau terhadap penulis karena begitu besarnya kasih sayang beliau terhadap santri-santrinya (penulis)
15. Rekan-rekan dan keluarga seiman dan semua pihak yang ikut membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan dimasa yang akan mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin YaRobbal Alamin.*

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pekanbaru, 17 Maret 2020

**Devis Yuliasri**

NIM.11644102026

UIN SUSKA RIAU

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iv
<b>Daftar Isi</b> .....	vi
<b>Daftar Tabel</b> .....	ix
<b>Daftar Gambar</b> .....	x
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	13
C. Alasan Pemilihan Judul .....	14
D. Batasan Masalah.....	15
E. Rumusan Masalah.....	15
F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	15
G. Sistematika Penulisan.....	17
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	19
2.1 Teori Respon.....	19
2.1.1 Monitoring .....	19
2.1.2 Pengertian Haji Khusus.....	21
2.2 indikator penelitian.....	23
B. Kajian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Pikir .....	26
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	28
D. Informan Penelitian .....	28
E. Karakteristik Responden .....	29
F. Jenis dan Sumber Data.....	30
G. Teknik Pengumpulan Data .....	30
H. Teknik Analisis Data.....	30
 <b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
A. Gambaran Umum PT Muhibbah Mulia Wisata .....	32
4.1 Sejarah Berdirinya PT Muhibbah Mulia Wisata .....	32
4.1.1 Kantor Perwakilan PT Muhibbah Mulia Wisata .....	33
4.1.2 Susuna Tenaga Ahli PT Muhibbah Mulia Wisata....	35
4.1.3 Susunan Struktur Organisasi PT Muhibbah .....	36



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.4 Jenis-jenis Paket yang Tersedia.....	37
4.1.5 Program Haji Khusus PT Muhibbah Mulia Wisata..	39
B. Gambaran PT Silver Silk .....	42
4.1.1 Sejarah PT Silver Silk .....	42
4.1.2 Profil PT Silver Silk .....	43
4.1.3 Visi dan Misi PT Silver Silk.....	44
4.1.4 Program Haji PT Silver Silk .....	45
4.1.5 Susunan Organisasi PT Silver Silk .....	46
4.1.6 Kantor Cabang PT Silver Silk .....	50
4.1.7 Persyaratan Umrah PT Silver Silk .....	52
4.1.8 Bank Pembayaran PT Silver Silk.....	55
C. Gambaran Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau .....	55
4.1.1 Sejarah Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau.....	55
4.1.2 Visi dan Misi.....	55
4.1.3 Kepala Kementerian Agama Dari Masa Kemasa.....	59
4.1.4 Struktur Organisasi Kemenag Riau.....	60

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	61
B. Pembahasan .....	82

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	88

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**BIO DATA PENULIS**

## DAFTAR TABEL

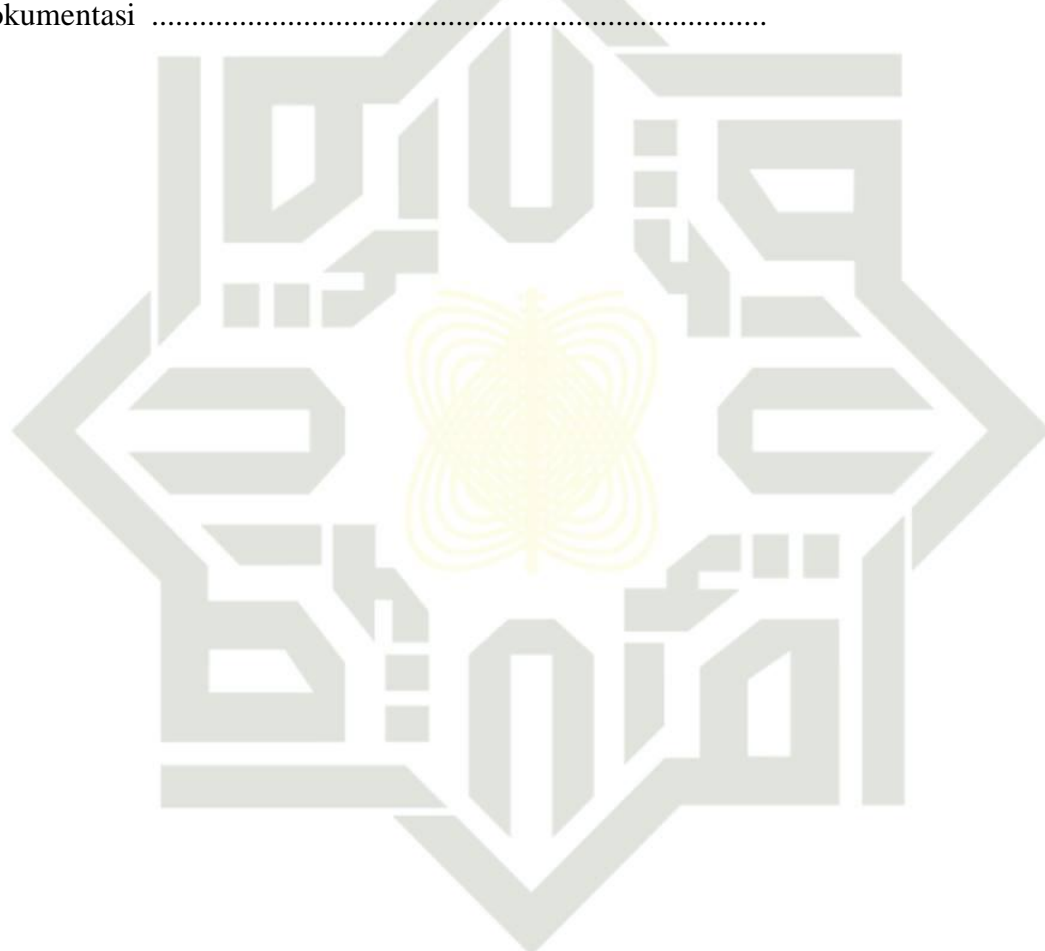
	Hal
Tabel 1.1 : Peningkatan Jumlah Jamaah Haji dan Umrah dari Tahun ke Tahun.	5
Tabel 1.1 : Rekapitulasi Nama-nama Travel Haji Khusus di Kota Pekanbaru ..	6
Tabel 1.2 : Nama-nama Travel yang Izinnya diBekukan di Indonesia .....	10
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden .....	29
Tabel 4.1 : Kantor Perwakilan PT Muhibbah Mulia Wisata .....	33
Tabel 4.2 : Susunan Tenaga Ahli PT Muhibbah Mulia Wisata .....	35
Tabel 4.5 : Estimasi Program Haji Khusus Tahun 2020 PT Muhibbah .....	39
Tabel 4.4 : Perkiraan Biaya Haji Khusus di PT Muhibbah .....	40
Tabel 4.5 : Rekapitulasi Rute Perjalanan Haji Khusus PT Muhibbah .....	45
Tabel 4.5 : Kantor Cabang PT Silver Silk .....	51
Tabel 4.10: Daftar Bank Pembayaran Biaya Haji Khusus PT Silver Silk .....	55
Tabel 4.11: Perbedaan Persyaratan Pendaftaran Muhibbah dan Silver Silk .....	63
Tabel 4.12: Jadwal Rute Perjalanan Haji Khusus Jamaah Tahun 2020 .....	66
Tabel 4.13: Rekapitulasi Rute Perjalanan Tahun 2019 .....	67
Tabel 4.14: Perbedaan Persyaratan Pembatalan Bagi Calon Jamaah Haji .....	83

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT Muhibbah Mulia Wisata .....	36
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi PT Silver Silk.....	47
Gambar 4.3 : Struktur Organisasi Kemenag Provinsi Riau .....	60
Gambar 4.4 : Dokumentasi .....	



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Foto-foto Dokumentasi
- Lampiran 3 : Surat Riset Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
- Lampiran 4 : Surat Izin Mengadakan Penelitian Dari Fakultas dan Komunikasi
- Lampiran 5 : Naskah Riset Proposal
- Lampiran 6 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7 : Naskah Riset Proposal

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Menurut data dari Kementerian Agama RI, sejak abad 19 akhir, sudah ada jemaah haji Indonesia yang berangkat ke Tanah Suci. Ibadah haji untuk jemaah Indonesia pun pernah dihentikan pada 1947 berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh pimpinan Majelis Syuro Muslimin Indonesia (Masyumi), KH Hasyim Asy'ari, menyusul situasi genting di Indonesia pasca kemerdekaan. Maskapai Mesir memperkenalkan layanan penerbangan pertama untuk jemaah haji pada tahun 1937.<sup>1</sup>

Haji secara *lughawi* (bahasa) adalah berziarah, berkunjung, atau berwisata suci. Mekkah adalah kota terbaik untuk diziarahi, yakni dengan haji. Mekkah adalah kota terbaik dimuka bumi dan kota yang paling dicintai oleh Nabi Muhammad Saw.<sup>2</sup> Sedangkan menurut istilah haji adalah sengaja mengunjungi ka'bah dengan maksud beribadah kepada Allah Swt. pada waktu yang telah ditentukan, dengan cara tertentu, serta dengan syarat tertentu pula.<sup>3</sup>

Haji Khusus adalah ibadah wajib bagi mereka yang mampu mengerjakan dengan mengunjungi rumah Allah (Ka'bah) untuk beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah. Hal yang membedakan dengan haji reguler yaitu segi keberangkatannya, proses pemulangan lebih cepat, biaya yang dikeluarkan oleh haji

<sup>1</sup>Long, David E. (1979). *The Hajj Today: A Survey of the Contemporary Pilgrimage to Makkah*. State University of New York Press.hlm. 48–49. ISBN 0-87395-382-7.

<sup>2</sup>KH. Muhammad Sholikin, *Keajaiban Haji danUmrah*, (ciracas, Jakarta: Erlangga, 2013), h.

<sup>3</sup>H. Halik Lubis, *Tuntunan Lengkap wajib dan sunnah haji & umrah*, (Tangerang Selatan: Mulia, 2019), h. 4

husus lebih tinggi dibandingkan haji reguler, masa tunggu keberangkatan 3-7 tahun, fasilitas dan akomodasi yang diterima selama perjalanan lebih bagus, misalnya penginapan jangkauan lebih dekat dengan Ka'bah, serta konsumsi yang ditanggung oleh penyelenggara umrah.<sup>4</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus bahwa penyelenggaraan ibadah haji Khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan ibadah haji Khusus (PIHK) dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus. Dalam pasal 5 ayat 2 bahwa PIHK berhak mendapatkan informasi tentang hasil pengawasan atau pemantauan (monitoring) akreditasi dari travel yang menyediakan jasa layanan haji Khusus.<sup>5</sup>

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara, salah satu tugas dari Kementerian Agama adalah mengawasi atau memantau (monitoring) atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama. Dalam berita yang dikutip dari media online “*Detiknews*” menyatakan bahwa Kemenag akan senantiasa memonitoring pelaksanaan ibadah haji khusus untuk

<sup>4</sup>H. Yuli Usman, “*Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*”. (Makalah Komisi Pengawasan Haji Indonesia, semester V, Pekanbaru, 2014 ), h. 4-5.

<sup>5</sup>Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus



menatuhi standar pelayanan minimal (SPM).<sup>6</sup> Namun masih saja ditemukan berita-berita tentang rendahnya dan lemahnya pengawasan dan pemantauan yang dilaksanakan oleh Kemenag terhadap travel-travel yang tidak memiliki izin. Berita ini terkuak dari perihal kasus First Travel.

Menurut ketua Majelis Ulama Indonesia Bapak Din Syamsuddin menuding bahwa kasus PT First Anugrah Karya Wisata atau First Travel terjadi karena lemahnya pengawasan atau monitoring yang diadakan oleh Kementerian Agama terhadap penyelenggaraan ibadah umrah dan haji yang dilakukan pihak swasta yang menelan korban jamaah sebanyak 60 orang.<sup>7</sup> Dari permasalahan tersebut maka timbullah respon para travel haji khusus dan umrah pada monitoring yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia tidaklah kondusif dan efektif.

Yang dimaksud dengan monitoring dalam Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian Dan Evaluasi Dan Pelaksanaan Rencana Pembangunan adalah kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana pembangunan, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin.<sup>8</sup> Jadi pada dasarnya monitoring merupakan sebagai suatu proses mengukur, mencatat,

<sup>6</sup><https://news.detik.com/berita/d-4138283/kemenag-ingatkan-travel-haji-khusus-patuhi-standar-pelayanan-minimal>. Pekanbaru, 03 Januari 2020, Pukul. 16:17 WIB

<sup>7</sup><https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170823180223-20-236775/mui-kasus-first-travel-karena-pengawasan-kemenag-lemah>. Pekanbaru, 03 Januari 2020, Pukul. 16:27 WIB

<sup>8</sup>Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian Dan Evaluasi Dan Pelaksanaan Rencana Pembangunan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengumpulkan, memproses, dan mengkomunikasikan informasi untuk membantu pengambil keputusan manajemen proyek.

Sementara dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji, yang dimaksud dengan monitoring atau pengawasan pada Pasal 32 ayat 1 bahwa dalam melaksanakan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Direktur Jenderal dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah.

Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jemaah haji dan umrah yang terbesar di dunia. Menurut Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi, jumlah jemaah haji dan umrah yang telah dikeluarkan untuk Indonesia pada tahun 2016 mencapai 699.6 ribu jemaah, meningkat menjadi 7.2% dari tahun sebelumnya. Angka ini menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah jemaah haji dan umrah terbesar di dunia.<sup>9</sup> Hal ini dapat dilihat dari diagram sebagai berikut :

<sup>9</sup><https://www.depokpos.com/2017/08/peningkatan-jumlah-jemaah-haji-dan-umrah-dari-tahun-ke-tahun/>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

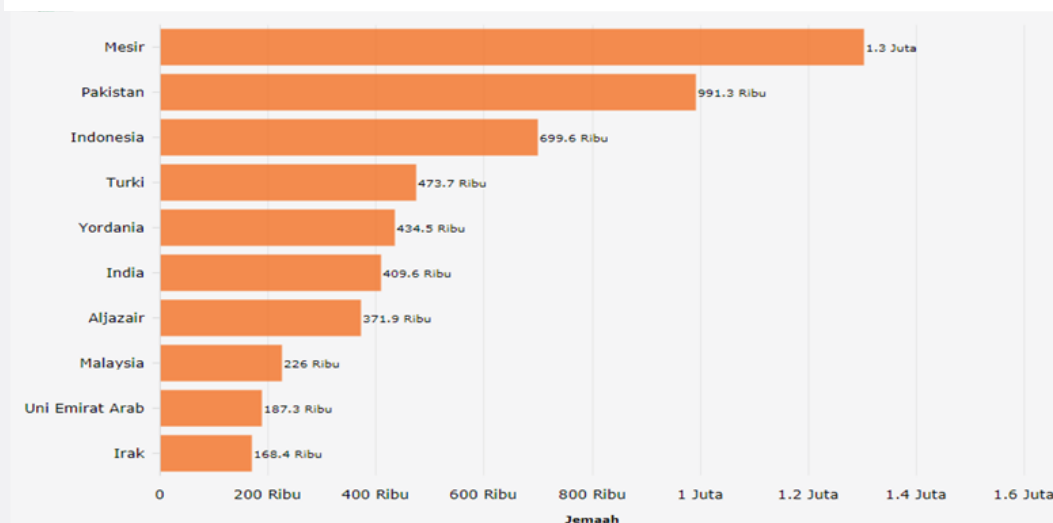
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.1 :Peningkatan Jumlah Jamaah Haji dan Umrah dari Tahun ke Tahun**



Sumber : Kemenag RI, 2019

Di kota Pekanbaru telah banyak para pengusaha travel haji dan umrah yang mulai berpencaran dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Terhitung sejak tahun 2019 terdapat 13 (tiga belas) travel yang memiliki izin pelaksanaan haji dan umrah.<sup>10</sup> Menurut Direktur Bima Umrah dan Haji Khusus Bapak Arfi Hatim bahwa tercatat sejak tanggal 28 Juli 2018 hingga hari ini, terdapat 16.905 jemaah haji khusus yang terdaftar dalam e-Hajj. Sebanyak 12.131 jemaah atau 71% dari jumlah jemaah yang akan berangkat sudah selesai proses pemvisaan.<sup>11</sup> Adapun rekapitulasi nama-nama travel di Kota Pekanbaru yang memberikan layanan haji khusus atau sering disebut dengan haji plus dapat dijelaskan pada tabel 1.1 dibawah :

<sup>10</sup>Yusriansyah, *Wawancara Kepada Seksi Informasi Haji Kemenag Provinsi Riau*. Pekanbaru : 03 Januari 2020. Pukul 10.00 WIB

<sup>11</sup>*Ibid*, <https://news.detik.com/berita/d-4138283/kemenag-ingatkan-travel-haji-khusus-patuhi-standar-pelayanan-minimal>. Pekanbaru, 03 Januari 2019, Pukul. 16:17 WIB



**Tabel. 1.2 Rekapitulasi Nama-nama Travel Haji Khusus di Kota Pekanbaru**

No	Nama Travel	Nomor SK	Keterangan
1	PT Muhibbah Mulia Wisata Tour	D/521/2014	Kantor pusat
		435 Tahun 2015	
2	PT Sela Expres Tour	D/57/2015	Kantor pusat
		D/127/2016	
3	PT Silver Silk Tour	319 Tahun 2015	Kantor pusat
		162 Tahun 2015	
4	PT Labaika Tour	602 Tahun 2016	Kantor pusat
		58 Tahun 2016	
5	PT Pandi Kencana Murni	D/481 Tahun 2014	Kantor cabang
		D/124 Tahun 2014	
6.	PT Masindo Buana Wisata	D/283 Tahun 2014	Kantor cabang
7.	PT Kono Mas Arci Wuisata	173 Tahun 2015	Kantor cabang
8.	PT Nadwa Mulia Utama	327 Tahun 2014	Kantor cabang
		D/555 Tahun 2012	
9.	PT Hidayat Safir Tour & Travel	D/448 Tahun 2014	Kantor cabang
		D/551 Tahun 2013	
10	PT Al-Khalid Jaya Mega	242 Tahun 2013	Kantor cabang
		D/639/2014	
11	PT Nurramadhan	400 Tahun 2016	Kantor cabang
12	PT Siar Haramain Internasional Wisata	D/92 Tahun 2014	Kantor cabang
		92 Tahun 2014	
13	PT Gaindo Travel & Tour	D/519/2014	Kantor cabang
		233 Tahun 2015	

Sumber : Kementerian Agama Provinsi Riau Tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dari 13 travel haji khusus yang berizin di Kementerian Agama Provinsi Riau yang kantor pusatnya di pekanbaru adalah (1). PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour, (2). PT. Sela Express Tour, (3). PT. Silver Silk, (4). PT Labbaika Tour, selebihnya adalah cabang dari berbagai kota di Indonesia.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Namun masyarakat secara umum memiliki harapan besar terhadap agen travel yang menyelenggarakan haji khusus agar mereka bisa menunaikan ibadah haji dengan nyaman, mengingat daftar antrian tunggu untuk haji reguler sudah sangat jauh. Dari 13 (tiga belas) agen travel Haji Khusus yang ada di pekanbaru ada empat travel saja yang kantor pusatnya di pekanbaru, yaitu PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour, PT. Silver Silk, PT. Labbaika Tour dan PT. Sela Tour Ekspres.

Peneliti tertarik menjadikan PT Muhibbah Mulia Wisata Tour, dan PT Silver Silk sebagai objek dari penelitian karena ke 2 (dua) travel haji dan umrah ini merupakan travel yang banyak diminati masyarakat dan juga travel yang tertua di kota pekanbaru. PT Muhibbah merupakan travel haji dan umrah yang paling tertua yaitu berdiri sejak tahun 2000, sedangkan PT Silver Silk Tour yang berdiri sejak tahun 2001.

Kementerian Agama Republik Indonesia menyebut daftar tunggu calon jamaah haji mencapai 3,7 juta per April 2018. "Daftar *waiting list* (daftar tunggu) data per April 2018, sejumlah 3.700.000 calon jamaah haji, dan daftar tunggu periode 2009 sudah mencapai 19 tahun.<sup>12</sup> Namun kenyataan di lapangan ada travel yang menelantarkan jamaahnya, seperti yang dimuat di media online haji.kemenag.go.id, ada jamaah haji khusus yang tidak mendapatkan fasilitas yang dijanjikan dan yang sesuai dalam PMA seperti, *pertama* pasal 14 ayat (3) menyebutkan akomodasi transit harus memiliki akses yang mudah ke Masjidil Haram. Fakta di lapangan, kawasan

<sup>12</sup><https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/05/03/p85b9y313-ini-daftar-antrian-haji-per-april-2018>.

Khalidiyah yang digunakan untuk akomodasi transit relatif sepi. Tak ada sarana angkut animum, bahkan tak jarang terlihat; *kedua*, pasal 14 ayat (4): setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang dan ternyata diisi 6 orang; *ketiga*, kualitas akomodasi transit yang jauh dari level bintang 4 sebagaimana klausul Pasal 14 ayat (5) Tim MCH yang melongok kedalam kamar, mendapati fasilitas tempat tidur yang kurang layak; *keempat*, padahal, Pasal 6 ayat (1) regulasi di atas menyebutkan, “Setiap PIHK dapat memberangkatkan jemaah haji khusus paling sedikit 45 (empat puluh lima) jemaah dan paling banyak 200 (dua ratus) jemaah.” Klausul ini diperjelas pada ayat (3) pasal yang sama, “Dalam hal jumlah jemaah haji khusus yang dapat diberangkatkan lebih dari 200 (dua ratus) sebagaimana dimaksud ayat (1), PIHK dapat melimpahkan kelebihanannya kepada PIHK lain.”<sup>13</sup>

Hasil fenomena yang penulis dapatkan dilapangan bahwa ditemukan kendala-kendala yang bertentangan dengan teori berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah. Dari hasil observasi awal adapun kaitannya tentang respon travel haji khusus Pekanbaru dalam pelaksanaan monitoring oleh Kementerian Agama Di Provinsi Riau yaitu sebagai berikut *Kendala Pertama*, dari hasil wawancara kepada manager operasional PT Muhibbah Mulia Wisata Tour bahwa dalam pendaftaran saat ini yang dilaksanakan pihak travel masih secara manual dan semua berkas diserahkan kepada Kementerian Agama Provinsi Riau. Namun akan

<sup>13</sup> <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/kegalauan-jemaah-haji-khusus-antara-harapan-dan-reality>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



adanya aturan baru yang menjadi polemik bagi tiap travel yang menerima layanan jasa haji khusus adalah sistem pendaftaran secara online yang mengharuskan jamaah melaksanakan Bio metrik sidik jari<sup>14</sup>. Kendala tersebut merasa memberatkan tiap jamaah dan travel, karena hal tersebut pernah diperlakukan bagi jamaah umrah. Menurut manager operasional travel Muhibbah Mulia Wisata Tour yang memberatkan sistem pendaftaran online dan bio metrik sidik jari ini adalah tidak semua jamaah haji khusus bertempat tinggal di Kota Pekanbaru. Malah ada yang berdomisili di Kalimantan dan luar kota. Sementara untuk Bio Metrik sendiri hanya fasilitas layanan disediakan di 1 (satu) tempat/lokasi saja di Kota Pekanbaru yaitu langsung ke Kementerian Agama Provinsi Riau. Menurut salah satu staf travel PT Silver Silk, bio metrik ini pernah diperlakukan bagi jamaah umrah, namun banyak permasalahan yang timbul dari hal tersebut. Salah satunya adalah tempat Bio metrik hanya berada di satu lokasi, jumlah jamaah seluruh travel yang ada di Provinsi Riau harus mendaftar secara online ditempat yang telah ditetapkan, kendala lainnya sering terganggunya sistem jaringan Bio metrik sidik jari sehingga menghambat kinerja pegawai Kementerian Agama, dan alat yang digunakan cenderung mengalami kerusakan diakibatkan banyaknya jumlah jamaah yang mendaftar dari hari ke hari. Diarencanakan banyaknya hambatan dalam bio metrik sidik jari ini, maka pihak

<sup>14</sup>Iwan, Wawancara Kepada Manager Operasional PT Mubihbah Mulia Wisata Tour . Pekanbaru : 07 Januari 2020. Pukul 10.00 WIB

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kementerian Agama RI menghapus aturan tersebut yang hanya berlaku 1 bulan lamanya untuk jamaah umrah saat itu.<sup>15</sup>

*Kendala ke-2*, dalam pengelolaan keuangan pihak Kemenag Provinsi Riau tidak ada ikut serta dalam pengawasan. Akan tetapi pihak Kemenag melakukan akreditasi sekali 3 tahun yang mana membutuhkan data-data laporan akhir tahun keuangan wajib di audit oleh akuntan publik resmi dan hasil WTP (wajib pajak tanpa pengecualian) wajib dilaporkan sebagai persyaratan akreditasi untuk pihak travel.<sup>16</sup> Untuk *Kendala Ke-3*, dalam rencana perjalanan yang mana pihak travel harus memenuhi SISKOPATUH yang telah ditetapkan oleh Kemenag Provinsi Riau secara online. Namun saat razia di bandara, masih ditemukan juga pihak-pihak travel yang nakal tidak melengkapai dan melaporkan rencana perjalanan haji khusus dalam sistem SISKOPATUH yang telah dibuat oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.<sup>17</sup> Adapun nama-nama travel yang sudah di Bekukan operasionalnya oleh Pemerintah Departemen Agama Republik Indonesia karena ada unsur Penipuan sebagai berikut :

**Tabel 1.3 : Nama-nama Travel yang izin Operasionalnya Di Bekukan di Negara Indonesia**

No	Nama travel yang telah di bekukan izin operasionalnya	Lokasi
1	PT Mediterania Travel	Jakarta Selatan
2	PT Mustaqbal Lima	Kota Cirebon, Jawa Barat
3	PT. Ronalditya	Jakarta Selatan
4	PT. Kopindo Wisata	Jakarta Selatan

<sup>15</sup>Pia, Wawancara Kepada Costemer Servic PT Silver Silk. Pekanbaru : 08 Januari 2020. Pukul 10.00 WIB

<sup>16</sup>Op.Cit,Iwan Pekanbaru : 07 Januari 2020. Pukul 10.00 WIB

<sup>17</sup>Op.Cit,Yusriansyah. Pekanbaru : 06 Januari 2020. Pukul 10.00 WIB

1	PT. Timur Sarana Tours & Travel	Bandung, Jawa Barat
2	PT. Diva Sakinah	Makassar, Sulsel
3	PT. Hikmah Sakti Perdana	Jakarta Timur
4	T. First Anugerah Karya Wisata (First Travel)	Jakarta Selatan
5	PT. Biro Perjalanan Wisata Al-Utswaniyah Tours	Bogor, Jawa Barat
6	PT. Interculture Tourindo	Kemayoran, Jakarta Pusat
7	PT. Amanah Bersama Umat (ABU Tours)	Mariso, Makassar
8	PT. Solusi Balad Lumampah	Regol, Kota Bandung Jawa Barat
9	PT. Mustaqbal Wisata Prima	Harja Mukti, Kota Cirebon Jawa Barat
10	PT. Caturdaya Utama	Batam, Kepulauan Riau
11	PT. Huli Saodah	Jakarta Pusat
12	PT. Maccadina	Jakarta Pusat
13	PT. Gema Arofah	Jakarta Selatan
14	PT. Wisata Pesona Nugraha	Jakarta pusat
15	PT. Assuryanisyah Cipta Prima	Jakarta selatan
16	PT. Maulana	Jakarta Timur
17	PT. Al-Maha Tours & Travel	Jakarta Timur
18	PT. Hodhod Azza Amira Wisata	Jakarta Selatan
19	PT. Assyifa Mandiri Wisata	Sumatera Barat
20	PT. Raudah Kharisma Wisata	Jakarta Timur
21	PT. Habab Al Hannaya Tours & Travel	Jakarta Timur
22	PT. Erni Prancarajati	Medan, Sumatera Utara

Sumber : Kementerian Agama Provinsi Riau, 2020.

Sementara *kendala ke-4*, dalam hal pengawasan kegiatan operasional pelayanan jamaah haji khusus pihak Kemenag Provinsi Riau hanya mendapat informasi dari pihak travel dan jamaah bahwa kendalanya lebih pada jarak. Contohnya saat manasik, pihak Kemenag ikut serta dalam kegiatan tersebut, namun tidak semua jamaah bisa ikut menghadiri kegiatan tersebut diakibatkan jarak domisili jauh dari tempat kegiatan manasik, sehingga tidak optimalnya informasi perjalanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dan kegiatan saat akan melaksanakan haji khusus tersebut. Untuk pengurusan dan penggunaan visa sendiri pihak-pihak travel sudah memiliki izin pengurusan visa yang resmi dan tidak ada ditemukan kendala yang mencolok didalamnya.<sup>18</sup> Sedangkan kendala Ke-6, dalam hal indikasi penyimpanan atau kasus yang cenderung terjadi di travel haji khusus adalah ada beberapa sebagian jamaah yang tidak mau melaporkan kecurangan yang dilakukan travel haji khusus tentang ketidak pastian keberangkatan haji khusus tersebut. Menurut bapak Yusriansyah seksi informasi Haji di Kemenag Provinsi Riau dari laporan jamaah yang gagal melaksanakan haji khusus bahwa alasan jamaah tidak mau melaporkan kecurangan yang dilakukan oleh pihak travel adalah malu. Faktor malu tersebut ada beberapa sebab yaitu uang yang diperoleh untuk berangkat haji khusus tersebut mungkin didapatkan dari cara yang tidak baik. Kendala yang lainnya adalah lemahnya pengawasan dari kabupaten/kota.<sup>19</sup>

Masalah yang ideal lainnya yang membedakan antara travel PT Muhibbah Media Wisata Tour, dan PT Silver Silk Tour adalah dari segi harga paket yang bersaing dan minat masyarakat lebih condong banyak menggunakan jasa layanan haji khusus tersebut. Dari Fenomena tersebut menggambarkan telah terjadi pelanggaran terhadap Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji.

<sup>18</sup> *Op.Cit*, Pia, Pekanbaru : 08 Januari 2020. Pukul 10.00 WIB

<sup>19</sup> *Op.Cit*, Yusriansyah. Pekanbaru : 06 Januari 2020. Pukul 10.00 WIB

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah mengenai ***“Monitoring Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Travel Haji Khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour”***

## **B. Penegasan Istilah**

Dalam penelitian yang berjudul ***“Monitoring Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap Travel Haji Khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour”***, perlu dipertegasakan beberapa istilah untuk menghindari kesalahpahaman diantaranya sebagai berikut:

### **1. Monitoring**

Monitoring dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah pemantauan. Monitoring merupakan sebuah kegiatan untuk menjamin akan tercapainya semua tujuan organisasi dan manajemen. Dalam kesempatan lain, monitoring juga didefinisikan sebagai langkah untuk mengkaji apakah kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana, mengidentifikasi masalah yang timbul agar langsung dapat diatasi, melakukan penilaian apakah pola kerja dan manajemen yang digunakan sudah tepat untuk mencapai tujuan, mengetahui kaitan antara kegiatan dengan tujuan untuk memperoleh ukuran kemajuan. Dengan kata lain, monitoring merupakan salah satu proses didalam kegiatan organisasi yang sangat penting yang dapat menentukan terlaksana atau tidaknya sebuah tujuan organisasi. Tujuan dilakukannya monitoring adalah untuk memastikan agar tugas pokok organisasi dapat berjalan sesuai dengan

rencana yang telah ditentukan.<sup>20</sup> Pelaksanaan monitoring diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji.

## 2. Travel Haji Khusus

Travel haji khusus adalah biro perjalanan yang mendapat izin Kementerian Agama untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus.<sup>21</sup>

## C. Alasan Pemilihan Judul

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun beberapa hal yang menjadi alasan penelitian ini dilakukan:

1. Monitoring Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisara Tour dan PT. Silver Silk Tour merupakan fenomena yang patut dikaji dan dianalisis secara mendalam dan penulis merasa hal ini sangat menarik untuk diteliti.
2. Penulis merasa mampu untuk melakukan penelitian ini, baik dari segi tempat, waktu dan biaya penelitian.
3. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini sangat relevan dengan keahlian penulis yaitu dibidang manajemen travel haji dan umrah.

<sup>20</sup>Asti Herliana, Prima Muhammad Mursyid, Sistem Informasi Monitoring Pengembangan Software Pada Tahap Depeloment Berbasis Web, *jurnal Informatika*, Vol. III, No 1, April 2016, hlm 43

<sup>21</sup>Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus, Kebijakan Penyelenggaraan Haji Khusus, [puskeshaji.kemenkes.go.id/doc](http://puskeshaji.kemenkes.go.id/doc)



## **D. Batasan Masalah**

Melihat ada 13 (tiga belas) travel haji khusus yang menggunakan jasa layanan haji khusus bagi masyarakat di Kota Pekanbaru, maka peneliti tertarik menjadikan PT Muhibbah Mulia Wisata Tour, dan PT Silver Silk sebagai objek dari penelitian karena ke 2 (dua) travel umrah dan haji ini merupakan travel yang banyak diminati masyarakat di Kota Pekanbaru, dan kedua travel ini merupakan travel yang tertua di Pekanbaru yaitu PT Muhibbah berdiri sejak tahun 2000, sedangkan PT Silver Silk Tour yang berdiri sejak tahun 2001.

## **E. Rumusan Masalah**

Dari pengamatan yang dilakukan penulis dan telah diuraikan dilatar belakang maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana monitoring Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour ?

## **F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana monitoring Kementerian Agama Provinsi Riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour.

### **2. Kegunaan Penelitian**

#### **a. Kegunaan Akademis**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan informasi dan gambaran yang lebih luas berkaitan dengan monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour. Kemudian dapat digunakan sebagai tambahan cakrawala dan wawasan pembaca yang berhubungan dengan monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour .

#### **b. Kegunaan Praktis**

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- 2) Sebagai bahan informasi bagi peneliti bagaimana monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour.
- 3) Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Kementerian Agama Provinsi Riau dalam menjalankan fungsi pengawasan.
- 4) Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## G Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta menelaah penelitian ini, maka penulis menyusun laporan penulisan ini dalam 6 (enam) bab:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, alasan pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Menguraikan kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Berisikan tentang Temuan umum dan Temuan Khusus perihal Monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wesata Tour dan PT. Silver Silk Tour.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisikan data mengenai Monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wesata Tour dan PT. Silver Silk Tour. Selanjutnya analisis data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## **BAB VI: PENUTUP**

Berisikan tentang kesimpulan dan saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 2.1 Monitoring

Monitoring atau pemantauan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian Dan Evaluasi Dan Pelaksanaan Rencana Pembangunan adalah kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana pembangunan, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin.<sup>22</sup> Jadi pada dasarnya monitoring merupakan sebagai suatu proses mengukur, mencatat, mengumpulkan, memproses, dan mengkomunikasikan informasi untuk membantu pengambil keputusan manajemen proyek. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Bab VIII Pasal 32 pengawasan itu terdiri dari :<sup>23</sup>

1. Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal.
2. Dalam melaksanakan Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Direktur Jenderal dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah.

<sup>22</sup>Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian Dan Evaluasi Dan Pelaksanaan Rencana Pembangunan

<sup>23</sup>Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengawasan terhadap:
  - a. pendaftaran;
  - b. pengelolaan keuangan;
  - c. rencana perjalanan;
  - d. kegiatan operasional pelayanan Jemaah;
  - e. pengurusan dan penggunaan visa;
  - f. indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu; dan
  - g. ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Dalam hal Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah melakukan pengawasan sendiri, hasil pengawasan dilaporkan kepada Direktur Jenderal.
5. Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat bekerja sama dengan instansi pemerintah/lembaga terkait.

Monitoring ditujukan untuk memperoleh fakta, data dan informasi tentang pelaksanaan program, apakah proses pelaksanaan kegiatan dilakukan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Selanjutnya temuan-temuan hasil monitoring adalah informasi untuk proses evaluasi sehingga hasilnya apakah program yang ditetapkan dan dilaksanakan memperoleh hasil yang berkesuaian atau tidak.<sup>24</sup>

<sup>24</sup>Asep Suryana, *Strategi Monitoring Dan Evaluasi (Monev) Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah*, (Jakarta : 2010), hlm. 21



Beberapa pakar manajemen mengemukakan bahwa fungsi monitoring mempunyai nilai yang sama bobotnya dengan fungsi perencanaan. Menurut Conor menjelaskan bahwa keberhasilan dalam mencapai tujuan, separuhnya ditentukan oleh rencana yang telah ditetapkan dan setengahnya lagi fungsi oleh pengawasan atau monitoring. Pada umumnya, manajemen menekankan terhadap pentingnya kedua fungsi ini, yaitu perencanaan dan pengawasan (monitoring).<sup>25</sup>

## 2.2. Pengertian Haji Khusus

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat istitaah, baik secara finansial, fisik, maupun mental. Negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 29 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya.

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Saat ini dasar dan payung hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan pada Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

<sup>25</sup> J. Winardi. *Manajemen Prilaku Organisasi*. (Jakarta : Prenada Media Group, 2014) cet. 4, hlm. 383

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Adapun tujuan Penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Secara bahasa haji berasal bahasa Arab *haj* atau *hijj*, yang berarti menuju atau mengunjungi tempat yang agung.<sup>26</sup> Dalam pengertian agama, haji adalah perjalanan menuju Mekkah untuk melaksanakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, dan seluruh rangkaian manasik ibadah haji sebagai bentuk pelaksanaan perintah Allah dan dalam kerangka mencari ridha-Nya.<sup>27</sup>

Haji itu ada dua macam, yaitu Haji reguler dan Haji khusus. Haji reguler yaitu penyelenggaranya dilakukan oleh pihak Departemen Agama (Kemenag Kabupaten Kota), sedangkan Haji khusus dilaksanakan oleh perusahaan swasta yang menyelenggarakan Haji Khusus dan tetap berpedoman pada peraturan pemerintah dan dilaksanakan dengan pengawasan Kementrian Agama RI.<sup>28</sup> Tujuan dari adanya penyelenggara perjalanan haji Khusus (PIHK) tercantum pada pasal 3 Undang-

<sup>26</sup> Abd al-Rahman al-Jaziri, Kitab al-Fiqh „ala al-Madzahib al-Arba“ah, 1-5 (Lebanon: Dar al-Kutub al-„Ilmiyah, 2010), hlm. 324.

<sup>27</sup> Al-Sayyid Sabiq, Fiqh al-Sunnah (Mesir: al-Fath lil „A“lam al-„Arabi, 2004), hlm. 317.

<sup>28</sup> Shella Novirizdya, Suhardi R. Suharto, Perlindungan Hukum Calon Jemaah Haji Terkait Sarafan Dan Manfaat Pt. Tisaga Multazam Utama Dalam Pelaksanaan Haji Di Arafah Dan Mina, *Diponegoro Law Journal*, Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016, hlm 1-2

Undang Nomor 13 Tahun 2008 yaitu, “penyelenggaraan ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah Haji sehingga jamaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan ajaran Agama Islam”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Travel Haji Khusus adalah perusahaan swasta yang telah mendapat izin dari Kementerian Agama RI untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah Haji khusus sehingga jamaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan ajaran Agama Islam.

### 2.3 Indikator Penelitian

Berangkat dari judul, Monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wesata Tour dan PT. Silver Silk Tour, adapun yang menjadi indikator dalam penlitian ini berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji yang menjadi indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Pendaftaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Rencana perjalanan;
- d. Kegiatan operasional pelayanan jemaah;
- e. Indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi dari penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan pada penelitian-penelitian lain yang berbentuk skripsi dan ada relevansinya dengan judul diatas. Adapun penelitian tersebut adalah:

Pertama, ***“Sistem Pengawasan Kementerian Agama Provinsi Riau Terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan Umrah di Kota Pekanbaru”***

yang ditulis oleh Anisa Fitriani jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi 2016. Permasalahan karya Anisa Fitriani ini adalah langkah kongkrit dan upaya yang dilakukan Kementerian Agama Provinsi Riau Dalam Fungsi Pengawasan, diangkat dari banyak fenomena travel haji khusus dan umrah yang melakukan penyimpangan. Sedangkan permasalahan yang diteliti penulis adalah mengukur bagaimana Monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wesata Tour dan PT. Silver Silk Tour mengingat keberadaan travel Haji khusus adalah wadah yang akan membantu pemerintah dalam penyelenggaraan Haji khusus dan Umrah sebagaimana yang tertuang dalam PMA No. 8 tahun 2018.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Anisa Fitriani, Kementerian Agama Provinsi Riau dengan cara-cara sistematis yakni yang pertama, melakukan pengamatan secara langsung yang meliputi sosialisasi dan pembinaan. Kedua, Kemenag melihat laporan lisan dan tulisan yaitu meliputi tanya jawab kepada

penyelenggara haji khusus dan umrah. Ketiga, Kemenag melakukan tindak perbaikan yaitu bekerjasama dengan pihak kepolisian, melakukan koordinasi dengan kepolisian daerah riau dalam melakukan penertiban penyelenggaraan Haji khusus dan Umrah. Adapun relevansinya dengan penelitian penulis adalah pada teori pengawasan/monitoringnya, dan kesimpulan penelitiannya akan menjadi salah satu bahan referensi dan informasi bagi peneliti dalam pengolahan data pada bab berikutnya. Perbedaannya adalah terletak pada subjek penelitian, karya anisa fitriani subjeknya adalah kementerian agama provinsi sementara penulis pada agen travel yang menyelenggarakan Haji khusus dan Umrah di pekanbaru.

Kedua, “*Respon Jama’ah terhadap Kegiatan Dakwah di Masjid Raya An-Nur Pekanbaru*”, yang ditulis oleh Zulfadli jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun 2018. Permasalahan dari skripsi Zulfadli ini adalah mengenai tanggapan dan respon jamaah terhadap serangkaian kegiatan dakwah yang dilakukan mesjid raya annur pekanbaru sebagai bahan evaluasi untuk para Da’i dan manajemen mesjid. Sedangkan penelitian penulis adalah mengukur bagaimana monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour mengingat keberadaan travel Haji khusus adalah wadah yang akan membantu pemerintah dalam penyelenggaraan Haji khusus dan Umrah sebagaimana yang tertuang dalam PMA No. 8 tahun 2018.

Adapun kesamaan dengan penelitian penulis terletak pada teori deskripsi tentang respon objek yang akan diteliti. Perbedaannya terletak pada subjek penelitian yaitu “*Respon Travel Haji Khusus Pekanbaru dalam Pelaksanaan Monitoring Oleh*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kementrian Agama Provinsi Riau” dan objek dalam penelitian ini adalah PT Muhibbah Mulia Wisata Tour, dan PT Silver Silk di provinsi Riau. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian, karya ilmiah zulfadli menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, serta buku rujukan dalam penelitian ini adalah Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji.

### C. Kerangka Berfikir

Gambar 2.1: Kerangka Berfikir



Sumber: Data Olahan, 2020



### BAB III

#### METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah tatacara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan,<sup>29</sup> seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis tentang pencarian data yang berkenaan dengan masalah tertentu untuk diolah, dianalisis, diambil keputusan dan dicarikan cara pemecahannya.<sup>30</sup> Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>31</sup> Penelitian ini dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya, dan seberapa besar ditemukannya Monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wesata Tour dan PT. Silver Silk Tour.

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh disajikan apa adanya dan kemudian data tersebut dianalisis tidak dalam bentuk angka. Kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.

##### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

###### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah travel PT Muhibbah Mulia Wisata Tour, dan PT Silver Silk di provinsi Riau. PT Muhibbah Mulia Wisata Tour beralamat jl. Kartini

<sup>29</sup>Iqbal Hasan. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*(Bogor: Ghalia Indonesia. 2002), hlm. 21.

<sup>30</sup>Wardi Bachtiar.*Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 1997), hlm. 1.

<sup>31</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta. 2009, hlm. 2.

No. 1, Sumahilang, Kecamatan Pekanbaru Kota, sementara PT Silver Silkberalamat  
 jl. Arifin Ahmad, Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai, di Kota  
 Pekanbaru.

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini ditargetkan selesai selama  $\pm$  6 Bulan terhitung sejak tahun 2019  
 sampai 2020. Adapun pelaksanaan penelitian dilapangan akan direncanakan pada  
 bulan Januari 2020 dan rencana penyelesaian pada bulan Februari 2020.

## C. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Respon Travel yang menyelenggarakan Haji  
 Khusus dan Umrah di Provinsi Riau.

### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah PT Muhibbah Mulia Wisata Tour yang  
 beralamatkan jl. Kartini No. 1, sumahilang, kec. Pekanbaru Kota dan PT Silver Silk  
 yang beralamatkan jl. Arifin Ahmad, sidomulyo timur, kec. Marpoyan Damai di Kota  
 Pekanbaru.

## D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari Direktur travel dan Manager  
 operasional di travel PT Muhibbah Mulia Wisata Tour, PT Silver Silk, dan Kepala  
 Seksi Informasi Haji Kemenag Provinsi Riau. adapun total responden dalam  
 penelitian ini adalah 3 orang.

## E. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan responden. Berikut ini akan dijelaskan mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi demografi responden tersebut. Responden dalam penelitian ini adalah Pimpinan travel PT Muhibbah Mulia Wisata Tour, PT Silver Silk, dan Kepala Seksi Informasi Haji Kemenag Provinsi Riau ditabel IV.3 sebagai berikut :

**Tabel 4.3 : Karakteristik Responden**

No	Identitas Responden	Keterangan
PT Muhibbah Mulia Wisata Tour		
	<b>INFORMAN “A1”</b>	PT Muhibbah Mulia Wisata
1	Nama	Irwan, SE
	Jenis Kelamin	Laki-laki
	Pendidikan Terakhir	S1
	Umur	41 Tahun
	Lama Bekerja	10 Tahun
	Jabatan	Manajer Operasional
PT Silver Silk Tour and Travel		
	<b>INFORMAN “B1”</b>	PT Silver Silk <i>Tour and Travel</i>
2	Nama	Verawaty, SE.
	Jenis Kelamin	Perempuan
	Pendidikan Terakhir	S1
	Umur	40 Tahun
	Lama Bekerja	8 Tahun
	Jabatan	Accounting
Kepala Seksi Informasi Haji Kemenag Provinsi Riau		
	<b>INFORMAN “C1”</b>	
3	Nama	Yusriansyah, S.Pd
	Jenis Kelamin	Laki-laki
	Pendidikan Terakhir	S1
	Umur	36 Tahun
	Lama Bekerja	17 Tahun
	Jabatan	Staf Informasi Haji

Sumber : Data Olahan, 2020



## F. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer yaitu data yang penulis dapatkan dari responden di lapangan.
2. Data Sekunder yaitu data yang penulis peroleh dari pihak-pihak yang terkait, serta buku-buku atau kitab-kitab perpustakaan yang dapat membantu penelitian ini guna melengkapi data-data.

## G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dari informasi bagi kepentingan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara. Penulis melakukan tanya jawab dengan responden untuk mendapatkan keterangan atau informasi untuk melengkapi bahan..<sup>32</sup>
2. Dokumentasi. Dokumentasi yaitu pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, seperti data-data, arsip-arsip, dan gambar-gambar ataupun bentuk lainnya..<sup>33</sup>

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan melakukan analisis terhadap data

<sup>32</sup>Hartono, *Metode Penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa, 2011), hlm. 59

<sup>33</sup>Husein Usman dan Purnomo Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), hlm. 53.

tersebut<sup>34</sup> Sesuai dengan jenis penelitian ini, teknis data yang digunakan adalah *Deskriptif Kualitatif*, yaitu untuk menggambarkan data yang telah terkumpul kemudian selanjutnya adalah memberikan penganalisaan terhadap data yang telah ada. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisa deskriptif, yaitu analisa data yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari subjek yang diteliti secara sistematis, aktual dan akurat.<sup>35</sup>

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif, dimana setelah data yang diperlukan diperoleh, lalu data tersebut dikelompokkan dan diuraikan sesuai dengan jenisnya dan dianalisisa dengan menggunakan analisis kualitatif, kemudian disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan penjelasan dan memberikan interpretasi yang tepat kemudian mengumpulkan data melalui penyajian pertanyaan angket untuk menentukan besar kecilnya gejala yang ada diantara dua travel yang menyelenggarakan jasa layanan haji khusus di Provinsi Riau.

<sup>34</sup> Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*(Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 59.

<sup>35</sup> Rinadi Surya Brata, *Metodologi Penelitian*. Jakarta : CV. Rajawali, 1991. hlm. 19.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM

#### A. Gambaran PT Muhibbah Mulia Wisata

##### 4.1 Sejarah Berdirinya PT Muhibbah Mulia Wisata

PT Muhibbah Mulia Wisata merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Tour dan Travel. Melayani haji, umrah, tour out/in bound tour, ticketing, pengurusan visa, passport, hotel reservation, dan pengiriman barang. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 17 April 2000 dan disahkan oleh Departemen Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 18 Mei 2001. PT Muhibbah Mulia Wisata adalah salah satu perusahaan yang mendapat izin penyelenggaraa Haji khusus dan Umrah dari kementrian Agama. Izin Haji khusus SK D/ 521 2011 dan izinUmrah D/337/ 2010 sebagai manifestasi atas cita-cita, kreativitas dalam menyumbangkan tenaga, pikiran, dan pemberdayaan sumber daya manusia serta membantu tamu-tamu Allah ke Baitullah.

Perkembangan PT Muhibbah Mulia Wisata semakin meningkat seiring berjalannya waktu, berbagai upaya yang dilakukan berupa pikiran, pelayanan yang bagus, promosi dan sumber daya manusia PT. Muhibbah Mulia Wisata merangkul berbagai komponen sehingga dapat dibuktikan PT. Muhibbah Mulia Wisata telah mendapatkan tempat di hati masyarakat Riau pada khususnya, dan diluar kota lainnya seperti Bandung, Bogor, Sumatra Barat, Medan, Jambi, Balik Papan, Berau, dan Botang telah memiliki perwakilan dari PT Muhibbah Mulia Wisata.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PT Muhibbah Mulia Wisata memiliki prinsip bahwa dalam menjalankan bisnis menitik beratkan kepada tanggung jawab, kepuasan jamaah, kualitas, amanah tidak hanya kepada manusia namun kepada Allah SWT menyerahkan semua daya dan upaya, semoga dengan terjalannya koneksitas yang baik mendatangkan rahmat dan kesuksesan pada perusahaan, sehingga Insya Allah PT Muhibbah Mulia Wisata menjadi pilihan tepat bagi umat Islam yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah.<sup>36</sup>

#### 4.1.1 Kantor Perwakilan PT Muhibbah Mulia Wisata

Perkembangan PT Muhibbah Mulia Wisata semakin meningkat seiring berjalannya waktu, sehingga banyak terdapat perwakilan-perwakilan pada setiap daerah. Hal ini karena pelayanan mereka yang banyak dipercaya oleh para jamaah, maka banyak pula jamaah yang bersedia menjadi agen atau perwakilan dari PT Muhibbah Mulia Wisata.

**Tabel 4.1 : Kantor Perwakilan PT Muhibbah Mulia Wisata**

No	Alamat	Pengelola	Email
1	Air Molek, Jl.Jendsudirman No.114	H. Sanusi	muhibbahairmolek@yahoo.com
2	Bagan Batu, Tokoh Rumah Cantik Interior	BapakSyawaluddinMarp aung	muhibbahbaganbatu@yahoo.com
3	Balik Papan, Jl. Inpres 2, Kalimantan Timur	Abu AbdillahAlfarisyi	cie2_alpha@yahoo.com
4	Bengkalis, Tokoh UMMI, Jl. Cokroaminoto	H. Dahren Tawakkal	muhibbahbengkalis@yahoo.com

<sup>36</sup>Dokumentasi PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

1	Berau, Jl. Murjani 2 No.47, Tanjung Radeb, Kalimantan Timur	Bapak Sodikin	muhibbahberau@yahoo.com
2	Bontang, pasartelihanlantai II, No.45, Kalimantan Timur	IbuHj. Emi Asnita	muhibbahbontang@yahoo.com
3	Bukit Tinggi, Jl. SoekarnoHatta, No. 78 Manggis	Dodi Fatra danYefri	muhibbahbkt@yahoo.com
4	Dumai,Jl. Ombak No.9	Hj. Suryati	muhibbahdumai@yahoo.com
5	Duri, Jl. K.H Ahmad Dahlan No.71, simp. Padang-Duri	Andries dan Hermanusa	andriesdri10@yahoo.com
6	Jambi, Jl. Mulawarman RT 19, samping kantor lurah talang banjar	Herawati	-
7	Kuansing	H. Yulisman Yacub, S.Ag	-
8	Medan, Jl. Sisinga mangaraja samping hotel sukma	Usman	-
9	Padang, Jl. Gajah Mada, Gg.BPKP	Ust. Elvisyam	-
10	Pelalawan, Jl. Maharaja Indra No.2 RT.10, Pangkalan kerinci	H.T. Kamaruzzaman	-
11	Pasir Pengaraian, Jl. Tasik Beringin No.09	Abu Syofyan	muhibbahpspn@yahoo.com
12	Perawang, Jl. M. Yamin No	Imam Tohari	muhibbahperawang@yahoo.com

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

02, Tokoh Al-hidayah		hoo.com
Rengat, Jl. Pattimura, No 07	Sri Handayani	muhibbahrengat@yahoo.com
Siak, Jl. Lintas Pekanbaru-sungai pakning	AmiruddinKahar	muhibbahsiak@yahoo.com

Sumber data : PT Muhibbah Mulya Wisata Pekanbaru, 2020

#### 4.1.2 Susunan Tenaga Ahli PT Muhibbah Mulia Wisata

Tenaga ahli adalah orang yang mahir, mengerti, dan sangat paham mengenai suatu bidang ilmu atau ketrampilan. Dalam SE Dirjen Pajak Nomor 39/PJ.23/1984 pengertian tenaga ahli adalah orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus yang dalam memberikan jasa berdasarkan keahliannya tersebut tidak terikat oleh hubungan kerja (melakukan pekerjaan bebas/memberikan professional services), misalnya akuntan, dokter, pengacara, notaris, aktuaris, konsulen pajak, arsitek, designer dan sebagainya. Adapun susunan tenaga ahli dari PT Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru dijelaskan pada tabel 4.2 sebagai berikut :

**Tabel 4.2 : Susunan Tenaga Ahli PT Muhibbah Mulia Wisata**

No	Jabatan	Nama-nama Staf
1	Komisaris	Yetti Welda
2	Direktur Utama	Drs. H. Ibnu Mas'ud
3	Divisi Haji	Desrizal, Budi Irsyad, Ezi
4	Divisi Flight & Umrah Reguler	Budi Irsyad
5	Divisi Iklan & Umrah Plus	Abdullah Jalis Faisal
6	Accounting dan Manajer Operasional	Irwan
7	Ticketing	Yudi Firtino
8	Dokumentasi & Umum	Hidayatullah



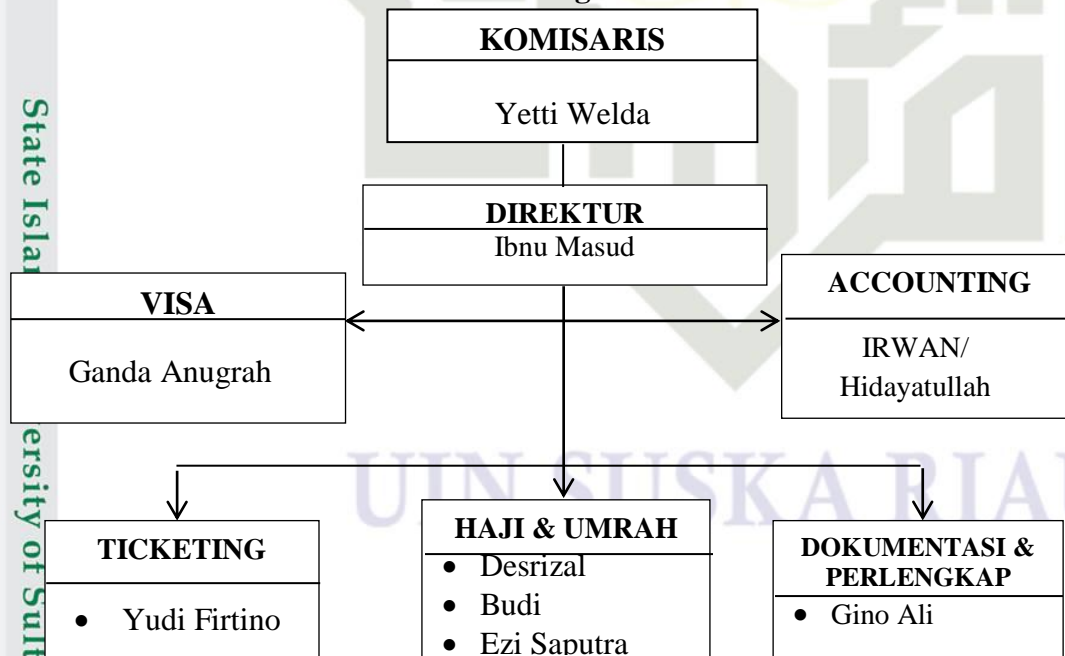
Visa	Ganda Anugrah
------	---------------

Sumber data : PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

#### 4.1.3 Susunan Struktur Organisasi PT Muhibbah Mulia Wisata

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan dikerjakan. Adapun struktur organisasi pada PT. Muhibbah Mulia Wisata adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1 :  
Struktur Organisasi**



Sumber data : PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

#### 4.1.4 Jenis-jenis Paket yang Tersedia

Nama lain dari umrah ialah haji kecil, yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji, program umrah yang ditawarkan oleh PT Muhibbah Mulia Wisata terdiri dari beberapa paket antara lain (1) Umrah Reguler (Makkah-Madinah); dan (2) Umrah Plus (Plus Dubai-Plus Aqso-Plus Cairo-Plus Istanbul). Adapun persyaratan pengurusan untuk umrah dan haji khusus adalah sebagai berikut

1. Paspor

- a. Masih berlaku minimal 7 bulan dari tanggal keberangkatan
- b. Nama 3 kata contoh : Muhammad Ismail Ibrahim

2. Pas Photo

- a. 3x4 : 8 lembar
- b. 4x6 : 8 lembar
- c. Foto berwarna (bukan hitam putih)
- d. *Background* (Layar Putih)
- e. Focus wajah 85%
- f. Tidak boleh memakai kacamata
- g. Bagi wanita berjilbab (berwarna gelap)
- h. Bagi pria tidak boleh memakai peci / topi

Buku kuning bukti telah bervaksin meningitis yang masih berlaku (Kantor kesehatan Pelabuhan (KKP) Pekanbaru, Jalan Rajawali Sakti, Panam Kota Pekanbaru) Syarat suntik foto copy Passport 1 lembar dan pas photo 4x6 = 1 lembar

#### Persyaratan khusus

##### Bagi wanita

- a. Surat Nikah Asli ( berangkat dengan suami )
- b. Akta Lahir Asli/ijazah asli (berangkat dengan ayah kandung atau berangkat dengan muhrim (abang/adik)
- c. Kartu keluarga asli + Akta lahir asli (berangkat dengan muhrim (kakek)
- d. Kartu keluarga asli + surat nikah asli (berangkat dengan muhrim (mertua).

##### Bagi laki –laki berusia dibawah 14 tahun

- a. Akta Kelahiran Asli (berangkat dengan ayah kandung atau berangkat dengan muhrim (abang /adik)
- b. Akta Kelahiran Asli/Kartu Keluarga Asli (berangkat dengan muhrim (kakek)

#### 5. Ketentuan pendaftaran

- a. Setoran dalam bentuk Rupiah disesuaikan kurs USD pada saat setoran
- b. Pelunasan paling lambat 3 minggu sebelum berangkat

#### 6. Ketentuan pembatalan

- a. Pemotongan 10% setelah entry visa
- b. Pemotongan 45% konfirmasi tiket dan hotel
- c. Pemotongan 75% dua minggu sebelum berangkat.

#### Harga Termasuk

- a. Tiket pesawat sesuai program
- b. Akomodasi selama di tanahsuci

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- c. Transportasi sesuai program
  - d. Pengurusan visa
  - e. *Guide* atau *muthowwif*
  - f. Perlengkapan ibadah umrah (bahan seragam, travelbag, kain ihram, mukena, jilbab, buku manasik, tas sandang, atau jinjing)
  - g. Manasik umrah/haji khusus
  - h. Air zamzam @5 liter
  - i. Kurma @10 kg
8. Harga Belum Termasuk
- a. Passport
  - b. Vaksin meningitis
  - c. Pas foto
  - d. Tour tambahan diluar program
  - e. Kelebihan beratbagasi
  - f. Uang saku
  - g. Kebutuhan yang bersifat pribadi

#### 4.1.5 Program Haji Khusus PT Muhibbah Mulia Wisata

Program haji khusus pada PT Muhibbah Mulia Wisata adalah sebagai berikut

Tabel 4.3 : ESTIMASI PROGRAM HAJI KHUSUS TAHUN 2022 / 1443 H

NO	HARI	TANGGAL	PERJALANAN
1	Rabu	28 D'Qoidah	Pekanbaru - Singapore - Jeddah –Medinah

<sup>37</sup>Brosur PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2	Kamis	29 D'Qoidah	Medinah
3	Jumat	1 D'Hijjah	Medinah
4	Sabtu	2 D'Hijjah	Medinah - Ziarah
5	Ahad	3 D'Hijjah	Medinah
6	Senin	4 D'Hijjah	Medinah
7	Selasa	5 D'Hijjah	Medinah – Makkah (Apartemen) / Umrah
8	Rabu	6 D'Hijjah	Makkah (Apartemen)
9	Kamis	7 D'Hijjah	Makkah (Apartemen)
10	Jum'at	8 D'Hijjah	Makkah (Apartemen) – Mina (Tarwiyah)
11	Sabtu	9 D'Hijjah	Mina-Arafah- Muzdahlifah-Mina
12	Ahad	10 D'Hijjah	Mina (MelontarJumroh)
13	Senin	11 D'Hijjah	Mina (MelontarJumroh)
14	Selasa	12 D'Hijjah	Mina (MelontarJumroh)
15	Rabu	13 D'Hijjah	Mina (MelontarJumroh) Makkah ( Apartemen)
16	Kamis	14 D'Hijjah	Makkah (TawafIfadhah)
17	Jum'at	15 D'Hijjah	Makkah
18	Sabtu	16 D'Hijjah	Makkah
19	Ahad	17 D'Hijjah	Makkah / Ziarah
20	Senin	18 D'Hijjah	Makkah
21	Selasa	19 D'Hijjah	Makkah
22	Rabu	20 D'Hijjah	Makkah
23	Kamis	21 D'Hijjah	Makkah – Jeddah
24	Jum'at	22 D'Hijjah	Jeddah- Singapore- City Tour
25	Sabtu	23 D'Hijjah	Singapore –Pekanbaru

Sumber data : PT Muhibbah Mulia Wisata, 2020

Adapun estimasi harga paket haji khusus pada PT. Muhibbah Mulia Wisata sebagai berikut :

**Tabel 4.4 :Perkiraan Biaya Haji Khusus di PT Muhibbah Mulia Wisata**

JENIS PAKET	PERKIRAAN BIAYA	
	US\$	RP(Kurs 13,200)
QUAD	\$ 13,000	RP 149,500,000
TRIPLE	\$ 13,750	RP 158,125,000
DOUBLE	\$ 14,500	RP 166,750,000

Sumber data : PT Muhibbah Mulia Wisata, Pekanbaru 2020

Catatan :<sup>38</sup>

- a. Paket haji PT Muhibbah ada tiga, Quad, Triple, Double
- b. Jadwal dan harga bisa berubah sewaktu-waktu
- c. Pembayaran dapat dilakukan melalui Rekening yang telah ditetapkan oleh PT Muhibbah Mulia Wisata yaitu: Bank Riau, Bank Muamalat, Bank Mandiri, Bank Syariah Mandiri.

#### 1. Persyaratan Haji Khusus

- a. Mengisi formulir pendaftaran
- b. Menyerahkan foto copy KTP, KK, dan surat Nikah masing-masing 3 lembar
- c. Menyerahkan pas photo 3x4 : 15 lembar dan 4x6 : 15 lembar (foto berwarna, background putih dan tidak memakai peci dan kacamata )
- d. Membayar Deposit \$ 2.000

#### 2. Ketentuan Pembatalan

- a. Pemotongan US\$ 170 setelah nomor SPPH diterbitkan DEPAG
- b. Pemotongan US\$ 290 setelah nomor BPIH diterbitkan SSKOHAI
- c. Pemotongan US\$ 660 setelah pelunasan tahap kedua ke DEPAG
- d. Pemotongan 75% dari harga paket jika 3 bulan sebelum berangkat

#### 3. Biaya Sudah Termasuk

- a. Tiket pesawat sesuai program

---

<sup>38</sup> Ibid

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- b. Akomodasi sesuai program
  - c. Transportasi sesuai program
  - d. Bimbingan Manasik
  - e. Perlengkapan Ibadah
  - f. Air Zamzam @ 5 liter
4. Biaya Belum Termasuk
- a. Pengurusan paspor, foto
  - b. Pemeriksaan Kesehatan
  - c. Vaksin Meningitis dan influenza
  - d. Kebutuhan yang bersifat pribadi (telepon, laundry, dan tips)

## **B. Gambaran PT Silver Silk**

### **4.1.1 Sejarah PT Silver Silk**

PT Silver Silk merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan yang meliputi perjalanan udara, darat dan laut. Silver Silk merupakan perusahaan jasa parawisata yang meliputi Tour & Travel, penjualan tiket pesawat (online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, Hotel Reservation, dll yang lokasi di Jl. Sisimangaraja No.147 Pekanbaru karena tidak memungkinkan maka Silver Silk pindah alamat ke kantor baru yang terletak di jalan Kaharudin Nasution No.77, simpang tiga Pekanbaru. Seiring berjalan waktu dan kebutuhan untuk pelayanan jamaah maka kantor dipindahkan lagi ke jalan arifin ahmad dengan fasilitas yang lebih lengkap.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di Pekanbaru merupakan dasar didirikannya PT. Silver Silk, karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umrah. PT. Silver Silk Tours & Travel berdiri pada tanggal 12 Januari 2001. Awalnya merupakan sebuah CV namun seiring dengan perkembangannya pada tanggal 31 Desember 2004 berubah menjadi berbadan hukum PT (Persero Terbatas). PT. Silver Silk ini didirikan oleh bapak H. Fitryadi, SE. Dengan dukungan oleh tenaga yang profesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman. Silver Silk berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa pariwisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan. Karena melalui company profil tersebut mereka siap memberikan “pelayanan sepenuh hati”. Kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami dalam seluruh bidang jasa Umrah, pariwisata dalam dan luar negeri.

#### 4.1.2 Profil PT Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru

PT. Silver Silk adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan pariwisata yang meliputi tour dan travel. PT. Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru ini telah memperoleh izin sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah pada tahun 2012 dengan nomor izin SK KEMENAG RI (UMROH) No. D/474 tahun

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2012. Berikut penulis paparkan tentang profil dari PT.Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru.<sup>39</sup>

Nama Perusahaan	: PT.Silver Silk Tour dan Travel
Berdiri	: 12 Januari 2001
Pemilik	: H.Fitryadi, SE (Eddy)
Izin Umroh	: SK KEMENAG RI (UMROH) No. D/474 Tahun 2012
Izin haji	: PHU/HK.3286/X/2015
Sekretariat	: Jl. Arifin Ahmad, Pekanbaru Riau
Kecamatan	: Marpoyan
Kota	: Pekanbaru
Provinsi	: Riau
Email	: Umroh_silversilk@yahoo.co.id
Motto	: Melayani group tour domestic dan internasional sesuai dengan budget dan keinginan pelanggan.

#### 4.1.3 Visi dan Misi PT Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru

Pencapaian suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi dan misi perusahaan PT. Silver Silk adalah sebagai berikut:

- Visi
- Untuk menjadikan salah satu perusahaan yang mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket umroh, wisata dan internasional, ticketing pesawat.
  - Menjadi Travel & Tour yang terkemuka serta mendapat kepercayaan Jamaah dan masyarakat

<sup>39</sup>Brosur PT Silver Silk Tour dan Travel, Pekanbaru 2020



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pelanggan
- Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen dan seluruh karyawan.
- Berupaya memberikan ilmu pengetahuan tentang umroh dan wisata lainnya

#### 4.1.4 Program Haji Khusus PT Silver Silk

Program haji khusus pada PT Silver Silk *tour and travel* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5 : Rekapitulasi Rute Perjalanan Haji Khusus Tahun 2019**

No.	Hari	Tarikh		Rute
		Masehi	(Dzulqo'dah)- (dzulhijjah)	
1	Senin	22 JUL-19	19	PKU SIN JED
2	Selasa	23 JUL-19	20	MEKKAH
3	Rabu	24 JUL-19	21	MEKKAH
4	Kamis	25 JUL-19	22	MEKKAH
5	Jumat	26 JUL-19	23	MEKKAH
6	Sabtu	27 JUL-19	24	MEKKAH
7	Ahad	28 JUL-19	25	MEKKAH
8	Senin	29 JUL-19	26	MEKKAH
9	Selasa	30 JUL 19	27	MEKKAH
10	Rabu	31 JUL-19	28	MEKKAH-MEDINAH
11	Kamis	01 AGT-19	29	MEDINAH
12	Jumat	02 AGT-19	30	MEDINAH
13	Sabtu	03 AGT-19	1	MEDINAH
14	Ahad	04 AGT-19	2	MEDINAH
15	Senin	05 AGT-19	3	MEDINAH-RUMAH TRANSIT
16	Selasa	06 AGT-19	4	RUMAH TRANSIT
17	Rabu	07 AGT-19	5	RUMAH TRANSIT
18	Kamis	08 AGT-19	6	RUMAH TRANSIT
19	Jumat	09 AGT-19	7	RUMAH TRANSIT
20	Sabtu	10 AGT-19	8	RUMAH TRANSIT-MINA

21	Ahad	11 AGT-19	9	ARAFAH-MUSDALIFAH
22	Senin	12 AGT-19	10	MINA
23	Selasa	13 AGT-19	11	MINA
24	Rabu	14 AGT-19	12	MINA
25	Kamis	15 AGT-19	13	MINA-RUMAH-TRANSIT
26	Jumat	16 AGT-19	14	RUMAH TRANSIT
27	Sabtu	17 AGT-19	15	RUMAH TRANSIT-PEKANBARU
28	Ahad	18 AGT-19	16	PEKANBARU

Sumber data : PT Silver Silk Tour and Travel, Pekanbaru 2020

#### 4.1.5 Susunan Organisasi PT Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru

Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi.

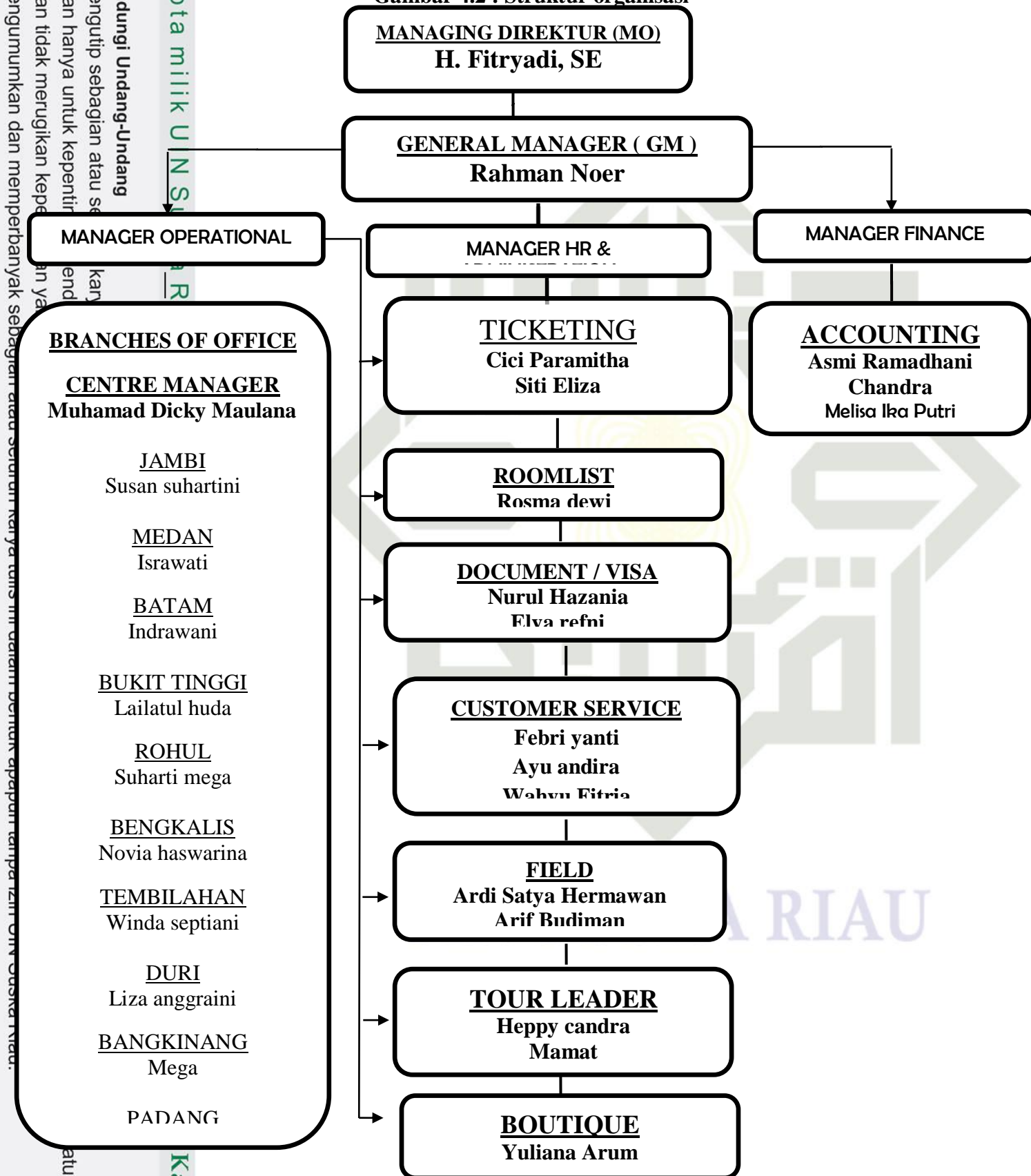
Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan dikerjakan.

Adapun struktur organisasi pada PT Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru adalah sebagai berikut :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.2 : Struktur organisasi



- © Hak cipta milik U N S I R
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan penjiplakan dalam bentuk apapun tanpa izin PT. Cipta Milik U N S I R.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin PT. Cipta Milik U N S I R.



Adapun

Uraian tugas dari masing-masing tingkatan dalam struktur organisasi PT

Silver Silk Tour & Travel adalah :<sup>40</sup>

1. Direktur

- a. Menetapkan tujuan dan kebijaksanaan perusahaan yang harus dicapai dalam periode tertentu.
- b. Mengesahkan rencana kerja perusahaan dalam periode tertentu.
- c. Mengawasi pelaksanaan rencana kerja secara keseluruhan.
- d. Mewakili badan usaha diluar perusahaan.
- e. Mengurus dan menangani kekayaan perusahaan.

2. General Menejer

- a. Melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh direktur.
- b. Bertanggung jawab atas kemajuan dan kemunduran perusahaan.
- c. Menandatangani surat-surat yang bersifat prinsipil.
- d. Membuat program kerja perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- e. Menjaga nama baik perusahaan.
- f. Bertanggung jawab dan memberikan laporan tahunan mengenai laba dan rugi kepada direktur.

3. Accounting

Menangani keuangan perusahaan.

<sup>40</sup> Dokumentasi PT Silver Silk Tour dan Travel, Pekanbaru 2020

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mengatur pembukuan perusahaan.

4. Bekerjasama dengan para menejer diperusahaan agar perusahaan dapat beroperasi seefisien mungkin.

#### 4. Customer Service

a. Menguasai dengan baik informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan memberikan informasi selengkap-lengkapny kepada pelanggan.

b. Melakukan pelayanan Haji dan Umrah kepada pelanggan.

c. Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata Haji dan Umrah dan mengurus dokumen-dokumen perjalanan untuk keperluan Haji dan Umrah.

d. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan Haji dan Umrah, seperti mengecek kuota haji yang diberikan dari Departemen Agama.

e. Bersedia mentaati peraturan yang berlaku dalam perusahaan.

#### 5. Dokumen atau Visa

a. Mendata semua kelengkapan dokumen konsumen.

b. Menyimpan semua arsip dokumen konsumen.

c. Menjaga dengan baik semua kelengkapan konsumen.

d. Membuat daaftar kelengkapan dokumen konsumen.

e. Bertanggung jawab atas semua kelengkapan dokumen konsumen.

#### 6. Ticketing dan Tour Leader

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Menguasai dengan baik informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan memberikan informasi selengkap-lengkapya kepada pelanggan.

b. Melakukan penjualan paket-paket Tour.

c. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan tiket, seperti mengecek status ketersediaan tiket maskapai yang dibutuhkan untuk perjalanan.

d. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pengurusan jadwal perjalanan konsumen, jumlah peserta, serta mengecek status ketersediaan kamar hotel yang dituju oleh pelanggan.

e. Melakukan pemesanan tiket terhadap maskapai penerbangan yang dilakukan oleh pelanggan.

f. Bersedia mentaati peraturan yang berlaku dalam perusahaan.

7. *Field*

a. Bertanggung jawab terhadap pengaturan dan mengarahkan jamaah.

b. Menyebarkan kalender dan brosur.

c. Membawa dan mengurus perlengkapan jamaah.

d. Mengantar perlengkapan kesetiap kantor cabang.

### 4.1.6 Kantor Cabang PT.Silver Silk Tour dan Travel

Perkembangan PT.Silver Silk Tour dan Travel semakin meningkat seiring dengan berjalannya waktu, hal ini terbukti dengan semakin banyaknya kantor cabang PT. Silver Silk diberbagai daerah. Perkembangan tersebut disebabkan karena PT.



Silver Silk semakin banyak dipercaya oleh masyarakat sebagai penyelenggara ibadah umrah yang profesional dan terpercaya, yang telah dibuktikan oleh PT.Silver Silk melalui pelayanan yang mereka berikan kepada para jamaah.<sup>41</sup>

**Tabel 4.5 : Kantor cabang PT.Silver Silk Tour dan Travel**

Kantor Cabang PT.Silver Silk Tour dan Travel	
1. Tembilahan Jl.Telaga Biru, Parit 11 No.13 HP. 08117043900 / 081267338880 PIN BB : 2A8CD75E / WA : 08117043900 Email : silversilk_tembilahan@yahoo.com	2. Rokan Hulu Jl. Tuanku Tambusai Komplek Ruko Al Hamra Blok B No.7 Pasir Putih HP. 08117044949 / 081370118777 / 081959257123 PIN BB : 2138F1F2 / WA : 08117044949 Email : silversilk_rohul@yahoo.com
3. Bengkalis Jl.HR.Soebrantas Wonosari Timur HP. 08117044222 / 081277566999 / 081289660812 PIN BB : 2346D83B / WA : 08117044222 Email : silversilkbengkalis@yahoo.com	4. Duri Jl.Sudirman No.2 Simpang Gerogah Desa Balai Makam HP.08117044344 / 081261531990 PIN BB : 28B95015 / WA : 08117044344 Email : silversilkduri@yahoo.co.id
5. Bangkinang Jl.Jend.Sudirman No.30 Bangkinang, Kampar. HP. 08117044800 / 081261531994 PIN BB : 2892D9FO / WA : 08117044800 Email : silversilkbangkinang@yahoo.co.id	6. Batam Jl.Gajah Mada Ruko Tiban Mas Blok A No.31 Batam HP. 08117044455 / 081268212277 WA : 08117046161 Email : silversilk_batam@yahoo.co.id

<sup>41</sup>*Ibid*

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7. Medan Jl. Brigjend Katamso 445 Medan Sumatera Utara HP. 08117044554 / 082276363993 / 082283693932 WA : 08117044554 Email ; silversilk_medan@yahoo.com	8. Bukit Tinggi Jl.By Pass Aur Kuning (200 M dari Pasar Aur Kuning arah Padang) HP. 08117044488 / 082283693925 / 082283693926 PIN BB : 759D1D84 / WA : 08117044488 Email : silversilk_bukittinggi@yahoo.com
9. Padang Jl. S. Parman No.130 A, Lolong – Padang HP. 081947762000 / 08117044343 PIN BB : 54E0FD03 / WA : 08117044343 Email : silversilk.padang@yahoo.com	10. Jambi Jl. D.I Pandjaitan No. 47 Simpang Puncak Kecamatan Jelutung Jambi HP. 08117044044 / 082283693927 / 082283693928 PIN BB : 74DE189E / WA : 08117044044 Email : silversilk.jambi@yahoo.com
11. Jakarta Jl. Salak No. 59 RT 002 RW 012, Kel.Cawang Kec. Kramat Jati, Jakarta Timur HP/WA : 081170441111 Email : jkt.silversilk@gmail.com	

Sumber : PT.Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru, 2020

#### 4.1.7 Persyaratan Umroh

Paket ibadah umroh yang ditawarkan oleh PT.Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru pada tahun 2017 terdiri dari beberapa paket serta harga yang bervariasi, antara lain <sup>42</sup>:

1. Gebyar Umroh Silver (Rp.19000.000-Rp.21.950.000)
2. Gebyar Umroh Gold (Rp.22.950.000)
3. Gebyar Umroh Platinum (Rp.23.450.000-Rp.23.950.000)
4. Gebyar Umroh Ramadhan (Rp.25.950.000-Rp.27.950.000)
5. Umroh VIP dan Keluarga (Rp.32.950.000-Rp.44.950.000)

<sup>42</sup>Ibid

## 6. Umroh Plus Turki (Rp.31.950.000)

Uang muka yang harus dibayar oleh masing-masing jamaah senilai Rp3.000.000. Harga paket diatas tidak termasuk biaya pembuatan passport, biaya ziarah tambahan diluar program, pengeluaran pribadi (seperti telepon, laundry, dan lain-lain), biaya kelebihan bagasi dan porter (buru angkutan bagasi) dan biaya vaksin meningitis. Harga paket tersebut termasuk :

1. Tiket pesawat
  - a. Pekanbaru/Singapura/Jeddah/Singapura/Pekanbaru
  - b. Pekanbaru/Medan langsung Madinah/Medan/Pekanbaru
  - c. Pekanbaru/Jakarta langsung Jeddah
2. Tiket ferry Batam/Singapura/Batam
3. Akomodasi selama di Tanah Suci
  - a. Hotel Mekkah : Badr Al Massa, Yazid dan Riyadhah
  - b. Hotel Madinah : Royal Makarem, Zewar Internasional, Mubarak Silver dan Andalus
4. Makanan menu prasmanan Indonesia
5. Visa, pakaian ihram/mukenah
6. Travel bag + tas sandang, air Zam-Zam 5 liter
7. Manasik umroh 1 kali
8. Bahan baju seragam
9. Pembimbing ibadah (Mutawif)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Adapun dokumen yang harus dipenuhi oleh masing-masing jamaah umroh adalah sebagai berikut <sup>43</sup>:

1. Passport asli pakai bin/binti, minimal 3 suku kata, berlaku minimal 7 bulan
2. KTP asli
3. Kartu Keluarga (Asli)
4. Surat nikah (Asli)
5. Akte kelahiran (Asli)
6. Pas foto ukuran 4 x 6 = 8 lembar dan 3 x 4 = 4 lembar dengan ketentuan :
  - a. Latar belakang putih
  - b. Warna baju kontras
  - c. Ukuran wajah 80%
7. Untuk jamaah yang berusia diatas 50 tahun diharuskan mengikutsertakan pendamping waktu berangkat dan membuat surat pernyataan kesehatan

Ada beberapa ketentuan yang diberlakukan oleh PT.Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru bagi para jamaah, antara lain <sup>44</sup>:

1. Apabila jamaah melakukan pembatalan maka dikenakan 25% dari harga paket setelah pendaftaran.
2. Apabila jamaah melakukan pembatalan setelah konfirmasi penerbangan, hotel dan visa, maka dikenakan 50% dari harga paket.

---

<sup>43</sup>*Ibid*

<sup>44</sup>*Ibid*

3. Apabila jamaah melakukan pembatalan menjelang 3 minggu sebelum keberangkatan, maka uang tidak akan dikembalikan.
4. Bagi jamaah perempuan yang berumur dibawah 45 tahun dan tanpa suami, maka dikenakan biaya tambahan mukhrim sebesar Rp.250.000.

#### 4.1.8 Bank Pembayaran Biaya Perjalanan PT Silver Silk Tour dan Travel

Pembayaran biaya umroh, haji plus dan tour bagi jamaah ataupun pelanggan PT Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru dapat dilakukan melalui rekening rupiah dibawah ini : <sup>45</sup>

**Tabel 4.6 : Daftar Bank Pembayaran Biaya Umroh, Haji Plus dan Tour**

No	Daftar Bank Pembayaran Biaya Perjalanan
1.	Bank Mandiri Pekanbaru A/C No.108.000.683.1482 PT.Silver Silk Tour dan Travel
2.	Bank Rakyat Indonesia Pekanbaru A/C No. 2115 01000002 304 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
3.	Bank Central Asia Pekanbaru A/C No. 034 1929 848 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
4.	Bank Syariah Mandiri Pekanbaru A/C No. 450 000 0002 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
5.	Bank Riau Pekanbaru A/C No. 118.08.01063 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
6.	Bank Muamalat KCP Pekanbaru A/C No.487.0000.426 a.n PT.Silver Silk Tour & Travel
7.	Bank BNI Pekanbaru A/C No. 006.095.5563 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel
8.	Bank Permata Syariah A/C No.702.0270.20 a,n PT.Silver Silk Tour dan Travel
9.	CIMB Syariah A/C No.510.01.00102.00.2 a.n PT.Silver Silk Tour dan Travel

Sumber : PT.Silver Silk Tour dan Travel Pekanbaru, 2020

#### C. Gambaran Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

##### 4.1.1 Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

<sup>45</sup> Ibid

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semenjak terbentuknya Kantor Jawatan Agama (saat ini Kementerian Agama) Juni 1946, dalam perjalanannya hingga saat ini selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan struktur organisasi yang berpusat di Tanjung Pinang Provinsi Riau. Selanjutnya, dengan pindahnya Ibu Kota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, maka seluruh aparat Kantor Jawatan Agama pindah pula ke Pekanbaru pada bulan Januari 1960 dengan kegiatan bersumber pada PMA Nomor : 2 Tahun 1958 dan PMA Nomor : 3 Tahun 1958. (saat ini PMA RI Nomor 13 Tahun 2012).

Kantor Wilayah Departemen Agama (Kementerian Agama) Provinsi Riau, pada dasarnya memiliki wilayah sampai Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki 17 Kabupaten/ Kota, yaitu 11 unit terdapat di Provinsi Riau dan 6 unit terdapat di Provinsi Kepulauan Riau. Karena perkembangan dan tuntutan serta kebutuhan masyarakat, pada tahun 2005, Provinsi Riau dimekarkan menjadi dua provinsi, yaitu Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.

Dengan dimekarkannya provinsi ini, maka pada tahun 2006, dibentuk dan ditetapkan pula Kantor Wilayah menjadi dua, yaitu Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau sebagai Provinsi induk, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Abd. Gafar Usman, M.Sc., berkedudukan di Kota Pekanbaru dan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kepulauan Riau sebagai pemekaran, berkedudukan di Kota Tanjung Pinang, dengan Kepala Kantor Wilayahnya Drs. H. Rozali Jaya

Kantor Wilayah Kementarian Agama Provinsi Riau yang saat ini dipimpin oleh Pg. Kakanwil Drs. H. Mahyudin MA adalah salah satu Kantor Wilayah Kementerian



Agama Provinsi yang berada di bawah Kementerian Agama RI (Pusat) yang tugas pokoknya melakukan pembinaan dan pelayanan di bidang agama dan keagamaan, sekaligus berfungsi melakukan dan menjabarkan kebijakan Menteri Agama RI.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau merupakan instansi vertikal yang tidak diotonomikan dan bertanggungjawab langsung kepada Menteri Agama. Oleh karena itu setiap kebijakan yang dilakukannya harus senantiasa beredar pada garis dan rel yang telah ditetapkan oleh Menteri Agama dan sekaligus mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan kepada Menteri Agama.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dari segi struktur termasuk dalam kategori Tipologi I-A dengan susunan personalia terdiri dari Kepala Kantor Wilayah, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Pendidikan Madrasah, Kepala Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam, Kepala Bidang Peny. Haji dan Umrah, Kepala Bidang Urusan Islam dan Pembinaan Syariah, Kepala Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, Pembimbing Kristen, Pembimbing Katolik, Pembimbing Hindu, Pembimbing Buddha dan dilengkapi dengan Kasubbag kasubag dan Kasi-kasi yang melaksanakan tugas-tugas harian sesuai dengan bagian dan bidangnya masing-masing.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berkedudukan di Kota Pekanbaru. Sebagai ibu kota provinsi, saat ini memiliki 12 Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota, yaitu:

1. Kota Pekanbaru;
2. Kota Dumai Kepala;

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Kabupaten Kampar;
4. Kabupaten Pelalawan;
5. Kabupaten Rokan Hulu;
6. Kabupaten Indragiri Hulu;
7. Kabupaten Kuantan Singingi;
8. Kabupaten Indragiri Hilir;
9. Kabupaten Bengkalis;
10. Kabupaten Siak;
11. Kabupaten Rokan Hilir;
12. Kabupaten Kepulauan Meranti

Saat ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau memiliki 82 Satuan Kerja (Satker) yang terdiri dari Kanwil, 12 Kantor Kemenag Kabupaten/ Kota, 18 Madrasah Aliyah Negeri, 33 Madrasah Tsanawiyah Negeri, dan 18 Madrasah Ibtidaiyah Negeri yang tersebar di 12 Kabupaten/ kota.

#### 4.1.2 Visi dan Misi

Untuk mencapai tujuan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau telah menetapkan Visi dan Misi melalui Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Nomor 113 Tahun 2005 tentang Penetapan Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yang kemudian diperbaharui pada tahun 2009.

Visi : “Terwujudnya masyarakat Provinsi Riau yang Taat Beragama, Handal, Rukun, Cerdas dan Mandiri”.

Misi meliputi sebagai berikut :

1. Mewujudkan Masyarakat yang Taat Menjalankan Ajaran Agamanya,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Meningkatkan Tatanan Masyarakat yang Rukun dan Toleran,
3. Meningkatkan Mutu dan Memperluas Akses Pendidikan Madrasah, Pendidikan, Agama, dan Pendidikan Keagamaan yang Handal dan Kooperatif,
4. Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Masyarakat,
5. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Transparan dan Akuntabel.

Visi dan Misi tersebut dilengkapi dengan Thema Kerja, Motto Kerja dan Sifat Kerja yaitu:<sup>46</sup>

1. Tema Kerja : Ciptakan Image yang sempurna
2. Motto Kerja : Ramah, Amanah dan Tegas
- Sifat Kerja : Sungguh-Sungguh, Teliti dan Kreatif

#### 4.1.2 Kepala kantor wilayah Kementerian Agama dari Masa - Kemasa

Adapun pimpinan kepala kantor wilayah I Kemenag Provinsi Riau dari masa ke masa sebagai berikut :

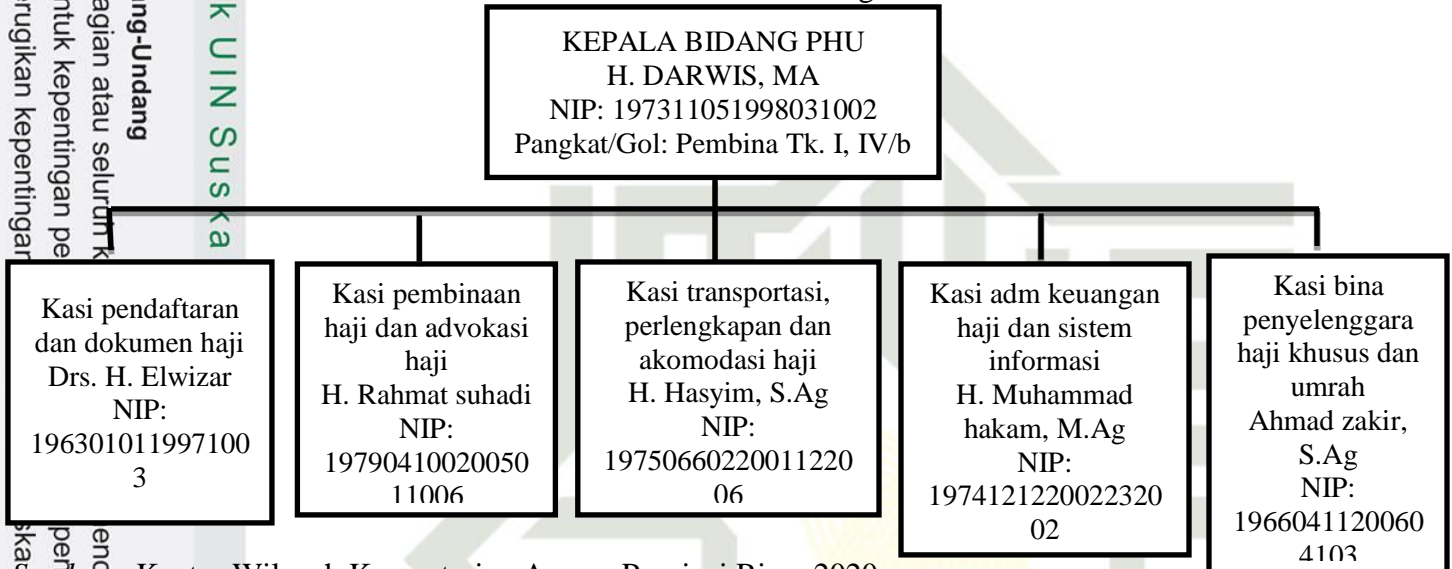
1. Bakri Sulaiman (1946- 1959)
2. Nurdin Abdul Jalil (1959- 1973)
3. H. Zakaria Mustafa (1973- 1978)
4. H. Ismail Makky (1978- 1984)
5. H. Ismail Manany (1984- 1991)
6. H. Mukhtar Samad (1991- 1997)
7. HM. Rasyid Hamidi (1997- 2001)
8. H. Abdul Gafar Usman, M. Sc (2001- 2009)
9. H. Asyari Nur, SH, MM (2009- Juni 2012)
10. H. Tarmizi Tohor MA (Juni 2012- 21 Februari 2016)
11. H. Mahyudin, MA (Pgs) (Februari 2016- sekarang)

<sup>46</sup> <https://riau.kemenag.go.id/artikel/39495/visi-dan-misi-kementerian-agama-riau>



#### 4.13 Struktur Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Gambaran 4.3 : Sturuktur Organisasai



Sumber : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, 2020

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis paparkan di atas, maka Monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour adalah yaitu, (1) memantau jadwal keberangkatan; (2) pihak travel mengundang pihak kemenag sebagai instruktur manasik yang memiliki sertifikat manasik; (3) membenahi fasilitas yang disediakan oleh pihak travel; (4) memonitoring keberangkatan di bandara; dan (5) memantau keberadaan jamaah. Sejahtnya yang sangat berperan penuh dalam memonitoring jamaah haji khusus ini adalah Kementerian Agama Republik Indonesia

Dasar hukum penyelenggaraan ibadah haji khusus di Indonesia yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji. Kementerian yang terlibat dalam monitoring penyelenggaraan ibadah haji khusus yaitu Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kementerian Perhubungan, Kementerian Dalam Negeri, Pihak Pemerintahan Daerah, dan Pihak Kementerian Luar Negeri

#### B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti yang berjudul Monitoring kementerian agama provinsi riau terhadap travel haji khusus di PT. Muhibbah Mulia

Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour, maka terdapat beberapa hal yang menjadi saran dan masukan antara lain :

1. Meningkatkan kembali *controlling* dan monitoring serta mengevaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan pada travel yang memiliki izin untuk pelayanan haji khusus. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji khusus ke depannya lebih baik.
2. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kerja sama antara pihak aparaturnya Kementerian Agama Provinsi Riau dengan pihak travel haji khusus di Provinsi Riau;
3. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jama'ah dalam setiap pelayanan yang diberikan;
4. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jaziri, Abd al-Rahman.2010. *Kitab al-Fiqh ala al-Madzahib al-Arba"ah*, 1-5 (Lebanon: Dar alKutub al-Ilmiyah.
- Anonim. 2017. *Peningkatan jumlah jamaah haji dan umrah dari tahun ke tahun*. (<https://www.depokpos.com/2017/08/peningkatan-jumlah-jamaah-haji-dan-umrah-dari-tahun-ke-tahun>.)
- Anonim. 2019. *Kemenag ingatkan travel haji khusus patuhi standar pelayanan minimal*. (<https://news.detik.com/berita/d-4138283/kemenag-ingatkan-travel-haji-khusus-patuhi-standar-pelayanan-minimal>)
- Anonim. 2019. *Mui: kasus first travel karena pengawasan lemah*. (<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170823180223-20-23677-5/mui-kasus-first-travel-karena-pengawasan-kemenag-lemah>)
- Arikunto Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* Jakarta: Rineka Cipta
- Asti Herliana. Prima Muhammad Mursyid. 2016. *Sistem Informasi Monitoring Pengembangan Software Pada Tahap Depelopment Berbasis Web, Jurnal Informatika*, Vol. III, No 1
- Braha Rinadi Surya. 1991. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : CV. Rajawali
- Bungin Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kementerian Agama.
- Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus. 2009. *Kebijakan Penyelenggaraan Haji Khusus*. ([puskeshaji.kemendes.go.id](https://puskeshaji.kemendes.go.id/doc)>doc. 18 februari 2019)
- Hasan Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Haji, Amirul dan Haryono.2005 *Metodologi Penelitian Pendidikan*,Bandung : CV. Pustaka Setia
- Hartono. 2011. *Metode Penelitian*. Pekanbaru: Zanafa.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Iwan. 2020. *Wawancara kepada Manajer Operasional PT Muhibbah Mulia Wisata Tour*. Pekanbaru, 07 Januari 2020, 10.00 WIB
- .2020.*Wawancara kepada Manajer Operasional PT Muhibbah Mulia Wisata Tour*. Pekanbaru : 08 Februari 2020. Pukul 09.00 WIB
- Kementerian Agama RI. 2011.*Kepuasan Jamaah Haji terhadap kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Kementerian Agama.
- Kartono dan Kartini. 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kementerian Agama RI. 2018. *Kegagalan jamaah haji khusus antara harapan dan kenyataan*. kemenaghttps://haji.kemenag.go.id/v3/content/kegagalan-jamaah-haji-khusus-antara-harapan-dan-realita. 30 Desember 2010.
- Long, David E. (1979). *The Hajj Today: A Survey of the Contemporary Pilgrimage to Makkah*. State University of New York Press.
- Lubis Halik. 2013. *Tuntunan Lengkap wajib dan sunnah haji & umrah*. Tangerang Selatan: Mulia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian Dan Evaluasi Dan Pelaksanaan Rencana Pembangunan.
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Haji
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus
- Pia. 2020. *“informasi pendaftaran haji dan kendalanya”*. Hasil wawancara pribadi: 08 Januari, pt silver silk tour pekanbaru.
- Rahmat Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*, (bandung: Raja Rodskarya.
- Sabiq, Al-Sayyid.2004. *Fiqh al-Sunnah*. Mesir: al-Fath lil „A“lam al-„Arabi
- Sulayana, Asep.2010. *Strategi Monitoring Dan Evaluasi (Monev) Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah*, Jakarta : 2010

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sasongko Agus. 2018. *Daftar Antrian Haji Per April 2018*.<https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/05/03/p85b9y313-ini-daftar-antrian-haji-per-april-2018>. 25 Maret 2019.
- Shella Novirizdya, Suhardi R. Suharto. 2016. Perlindungan Hukum Calon Jamaah Haji Terkait Santunan Dan Manfaat Pt. Tisaga Multazam Utama Dalam Pelaksanaan Haji Di Arafah Dan Mina. *Diponegoro Law Journal*. Volume 5. Nomor 3.
- Sholikun Muhammad. 2013. *Keajaiban Haji dan Umrah*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Supanto Agus. 1995. *Psikologi Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Satori, Djim'an. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Usman Husein, Purnomo Akbar. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Uchyana, Onong Effendy. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Usman Yuli. 2014. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Makalah Komisi Pengawasan Haji Indonesia, semester V, Pekanbaru.
- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji
- Verawati. Wawancara kepada General Manager PT Silver Silk Tour. Pekanbaru : 10 Februari 2020. Pukul 09.00 WIB
- Wagito Bimo. 1996. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: UGM.
- Wardi Bachtiar. 1997. *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winardi, J.. 2014. *Manajemen Prilaku Organisasi*. Jakarta : Prenada Media Group
- Yusriansyah. 2020. *"Izin Travel Haji Khusus Pekanbaru"*. Hasil Wawancara pribadi: 06 Januari, Kantor Kemenag Provinsi Riau.
- <https://riau.kemenag.go.id/artikel/39495/visi-dan-misi-kementerian-agama-riau>



## LAMPIRAN: 1.1

### RESPON TRAVEL HAJI KHUSUS PEKANBARU DALAM PELAKSANAAN MONITORING OLEH KEMENTERIAN

#### AGAMA PROVINSI RIAU

Dengan hormat,

Saya selaku peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu selaku pimpinan di travel Umrah dan Haji khusus Kota Pekanbaru untuk meluangkan waktunya menjawab soal wawancara yang telah peneliti sediakan. Soal wawancara ini dimaksudkan untuk keperluan pengumpulan data dalam rangka penelitian skripsi yang saya lakukan. Soal wawancara ini berisi tentang *Monitoring*.

Saya mengharapkan Bapak/Ibu selaku pimpinan di travel Umrah dan Haji khusus Kota Pekanbaru untuk menjawab soal wawancara ini dengan sungguh-sungguh serta sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Dan ini tidak ada sangkut pautnya dengan kinerja Bapak/Ibu. Jawaban dari Bapak/Ibu sangat kami hargai dan dirahasiakan. Atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, Januari 2020

**DEVIS YULIASRI**

**NIM: 11644102026**

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**LAMPIRAN: 1.1**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Responden :  
Nama Travel :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  
Jabatan :  
Lama Bekerja :

**B. DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA TRAVEL**

1. Jelaskan langkah-langkah dalam melaksanakan pendaftaran bagi calon jamaah haji khusus di travel anda?
2. Bagaimana pelaksanaan dalam pengelolaan keuangan bagi calon jamaah haji khusus selama ini ?
3. Jelaskan bentuk rute/rencana perjalanan yang akan dilalui bagi calon jamaah haji khusus di travel anda ?
4. Bagaimana bentuk kegiatan operasional pelayanan jamaah bagi calon jamaah haji khusus di travel anda ?
5. Jelaskan indikasi penyimpangan dan/atau kasus yang pernah terjadi bagi jamaah haji khusus selama ini di travel anda ?
6. Apakah dasar hukum penyelenggaraan ibadah haji khusus di Indonesia?
7. Apakah hak yang dimiliki oleh jamaah haji khusus ?
8. Siapakah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan haji khusus ?  
Kementerian manakah yang terlibat dalam monitoring penyelenggaraan ibadah haji khusus selain Kementerian Agama ?
9. Siapakah yang bertanggung jawab dalam pengawasan penyelenggaraan ibadah haji khusus ?
10. Apakah perbedaan haji reguler dan haji khusus ?
11. Bagaimana cara melihat perkiraan (estimasi) keberangkatan ibadah haji khusus?
12. Apakah peran Kementerian Agama dalam pengawasan ibadah haji khusus ?
13. Bagaimana proses penegakan hukum atas pelanggaran yang dilakukan penyelenggaraan haji khusus ?
14. Bagaimana cara membuat pengaduan dan laporan kerugian jamaah haji khusus atas pelayanan PPIU ?

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**LAMPIRAN: 1.1**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Responden :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  
Status Kepegawaian :  
Jabatan :  
Lama Bekerja :

**B. DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA APARATUR KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU**

1. Bagaimana bentuk mentoring yang dilaksanakan oleh pegawai Kementerian Agama saat pendaftaran bagi calon jamaah haji khusus selama ini ?

2. Bagaimana bentuk monitoring yang dilaksanakan oleh pegawai Kementerian Agama dalam pengelolaan keuangan bagi calon jamaah haji khusus ?

3. Jelaskan bentuk monitoring yang dilaksanakan oleh pegawai Kementerian Agama dalam rute/rencana perjalanan yang diadakan oleh pihak travel haji khusus ?

4. Bagaimana bentuk monitoring yang dilaksanakan oleh pegawai Kementerian Agama dalam perihal operasional pelayanan jamaah haji khusus yang dilaksanakan oleh pihak travel?

5. Jelaskan respon dan bentuk monitoring yang dilaksanakan oleh pegawai Kementerian Agama dalam perihal indikasi penyimpangan dan/atau kasus travel nakal berkaitan dengan haji khusus?

Apakah dasar hukum penyelenggaraan ibadah haji khusus di Indonesia?

Apakah hak yang dimiliki oleh jamaah haji khusus ?

Jelaskan bentuk monitoring pihak Kementerian Agama dalam penyelenggaraan haji khusus ?

Kementerian manakah yang terlibat dalam monitoring penyelenggaraan ibadah haji khusus selain Kementerian Agama ?

6. Siapakah yang bertanggung jawab dalam pengawasan penyelenggaraan ibadah haji khusus ?

7. Apakah perbedaan haji reluger dan haji khusus

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

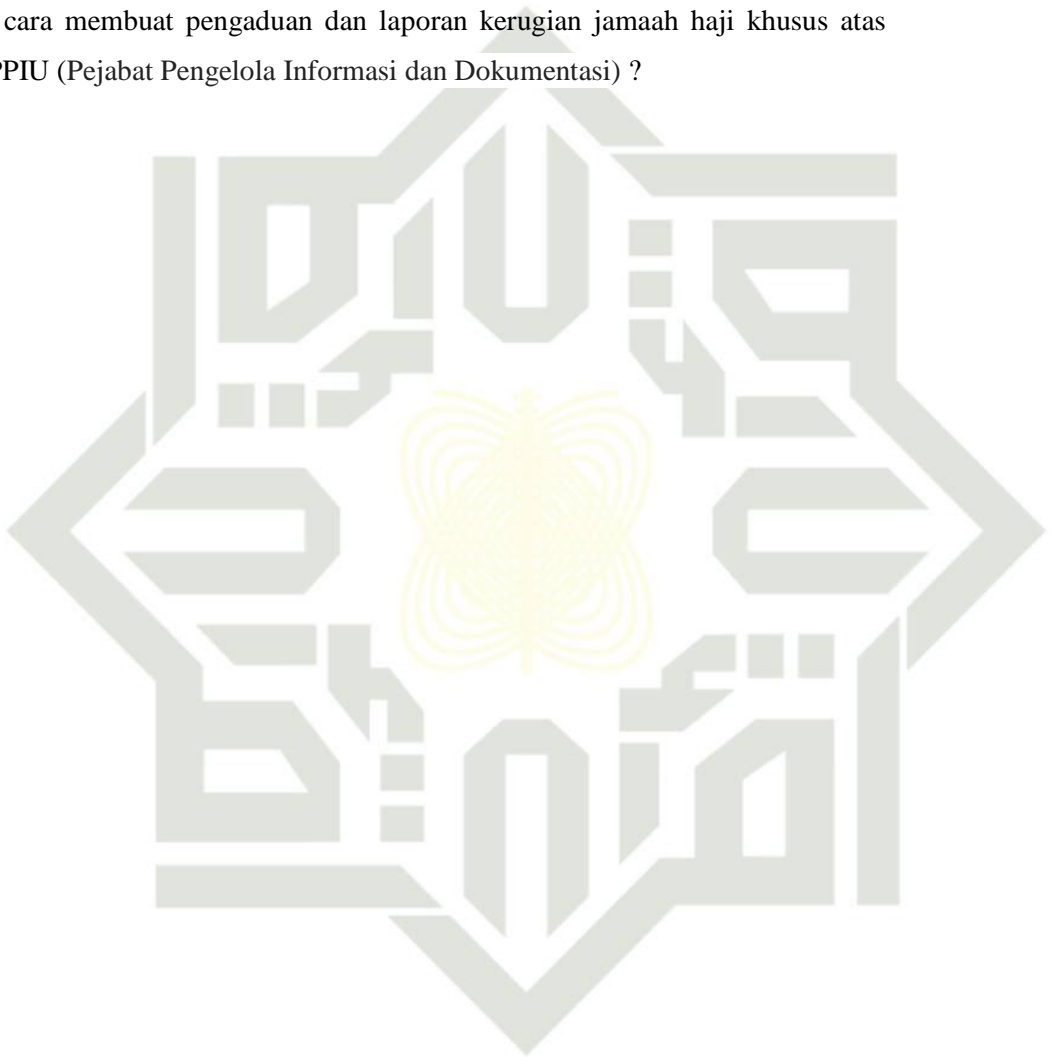


## LAMPIRAN: 1.1

2. Bagaimana cara melihat perkiraan (estimasi) keberangkatan ibadah haji khusus?
3. Apakah peran Kementerian Agama dalam pengawasan ibadah haji khusus ?
4. Bagaimana proses penegakan hukum atas pelanggaran yang dilakukan penyelenggaraan haji khusus ?
5. Bagaimana cara membuat pengaduan dan laporan kerugian jamaah haji khusus atas pelayanan PPIU (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) ?

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



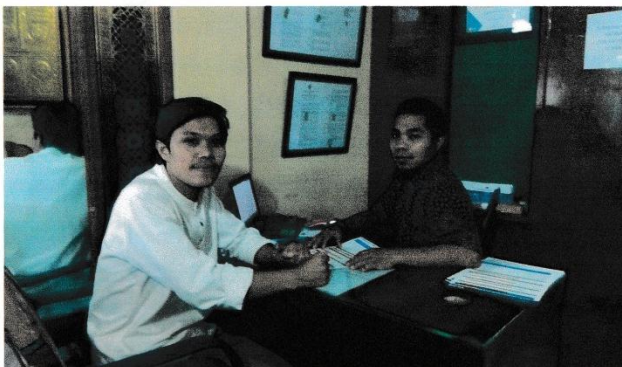
UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Lampiran 2 : Dokumentasi

#### PT MUHIBBAH MULIA WISATA

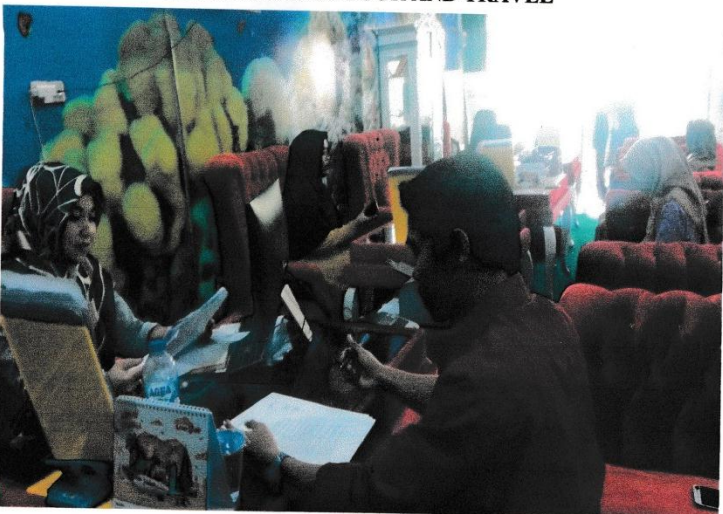






[AU

PT SILVER SILK TOUR AND TRAVEL



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

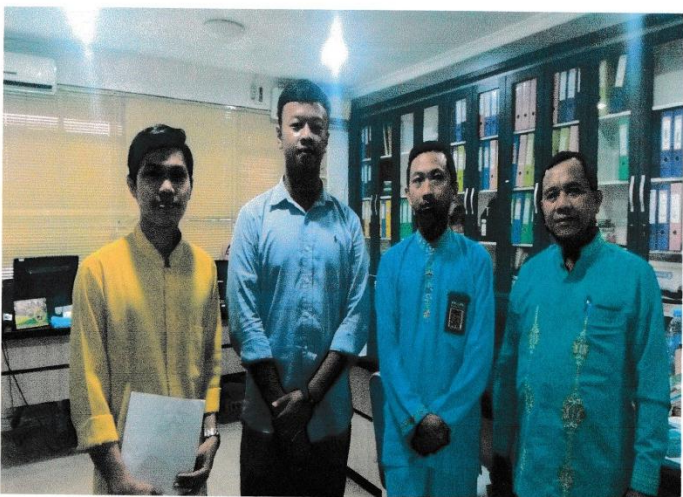
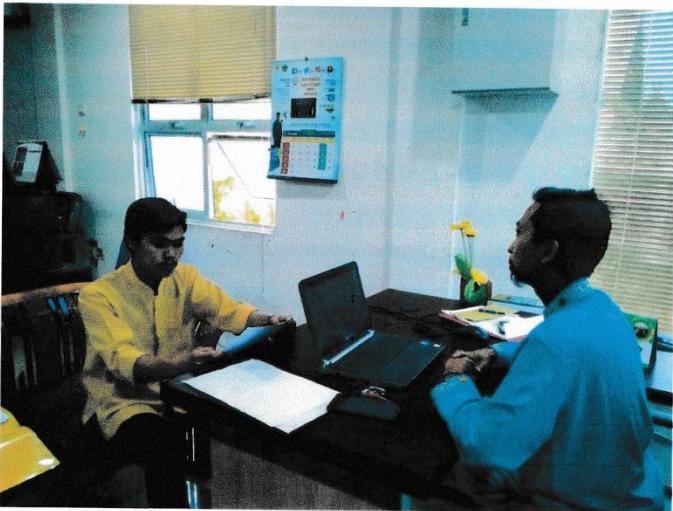


### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2 : Dokumentasi

#### KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU



**Hak Cipta Dilindungi**

**Undang**

1. Dilarang meragukan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/29747  
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



032010

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : 177/Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2020 Tanggal 14 Januari 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada

- |                      |   |                                                                                                              |
|----------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama              | : | DEVIS YULIASRI                                                                                               |
| 2. NIM / KTP         | : | 11644102026                                                                                                  |
| 3. Program Studi     | : | MANAJEMEN DAKWAH                                                                                             |
| 4. Jenjang           | : | S1                                                                                                           |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU                                                                                                    |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>RESPON TRAVEL HAJI KHUSUS PEKANBARU DALAM PELAKSANAAN MONITORING OLEH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | 1. KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU<br>2. PT.MUHIIBBAH MULIA WISATA TOUR<br>3. PT. SILVER SILK TOUR           |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di Pekanbaru  
Pada Tanggal 16 Januari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau
- Pimpinan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru
- Pimpinan PT. Silver Silk Tour Pekanbaru
- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Sceberrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor  
Sifat  
Tari

: B-177/Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2020

: Biasa

: Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 18 Jumadil Awwal 1441 H

14 Januari 2020 M

Kepada Yth:

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : **Devis Yuliasri**  
N I M : 11644102026  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**"Respon Travel Haji Khusus Pekanbaru Dalam Pelaksanaan Monitoring Oleh Kementerian Agama Provinsi Riau"**

Adapun sumber data penelitian adalah:

**"Kementerian Agama Provinsi Riau"**

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Rektor,  
Dekan,



Dr. Nurul, MA  
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan





UIN SUSKA RIAU

Nomor :  
Lampiran :  
Hal :

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 27 Jumadil Akhir 1440 H  
04 Maret 2019 M

: Un.04/F.IV/PP.00.9/1705/2019  
: 1 berkas  
: Penunjukan Pembimbing  
a.n. **Devis Yuliasri**

Kepada Yth,

**Sdr. Drs. Suhaimi, M.Ag**  
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Suska Riau

**Assalamu'alaikum wr. wb.,**  
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Devis Yuliasri** NIM 11644102026 Dengan judul "**Respon Travel Haji dan Umrah Pekanbaru terhadap Monitoring Kementerian Agama Provinsi Riau**"(sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Dekan,



**Dr. Nurdin, MA**  
NIP. 19660620 200604 1 015

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 17 Juni 2019

Hal : *Naskah Riset Proposal*

Kepada Yth,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
Di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.*

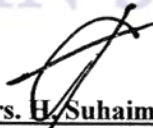
Dengan hormat,

Setelah membaca, menulis dan memberi penunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara **DEVIS YULIASRI NIM. 11644102026** dengan judul **“RESPON TRAVEL HAJI KHUSUS PEKANBARU TERHADAP MONITORING KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU”** untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pembimbing



**Drs. H. Suhaimi, M.Ag**  
NIP. 19620403 199703 1 002



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BIOGRAFI PENULIS

Devis lahir di Pangkalan Lesung, Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan pada tanggal 14 April 1995. Anak kelima dari lima bersaudara. Lahir dari pasangan Syamsimar dan Rahman. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 001 Pangkalan Lesung tahun 2007. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di MTs Al Khairat Pangkalan Lesung yang sekarang menjadi MTs Negeri dan tamat pada tahun 2010. Dan pada tahun yang sama penulis juga melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Khairul Ummah Air Molek Indra Giri Hulu dan lulus pada tahun 2013.

Selang 3 tahun berikutnya yaitu pada tahun 2016 barulah penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan mengambil jurusan Manajemen Dakwah untuk meraih gelar sarjana dalam jenjang Strata Satu (S1).

Tahun 2019, penulis melaksanakan kuliah kerja nyata ke -43 di Desa Tanjung Benit Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan Praktek Kerja Profesi (Job Training) di salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan ibadah haji dan umrah yaitu PT. Annajwa Islamic Tour and Travel yang beralamat kantor jl. Rambutan kelurahan sidomulyo kecamatan marpoyan damai.

Dalam bidang organisasi, semasa dipesantren yaitu pada tahun 2011 adalah sebagai anggota OSKU ( Organisasi Santri Khairul Ummah) dibidang bahasa, pada



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahun 2012 penulis diamanahi sebagai anggota dibidang kebersihan. Pada tahun 2017-2019 dan sudah menjadi mahasiswa penulis diamanahi sebagai ketua bidang bagian Syi'ar pada organisasi IKAKU (Ikatan Keluarga Alumni Khairul Ummah). Dan pada tahun yang sama penulis juga diamanhi sebagai anggota bidang Agama di Organisasi IPMAPALES (Ikatan Mahasiswa dan Pelajar Kecamatan Pangkalan Lesung). Pada tahun 2018 penulis juga berkecimpung di organisasi internal kampus yaitu diamanahi sebagai Staf Menteri Agama pada Organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Kabinet Langit Juang.

Bidang akademik, penulis melakukan penelitian di PT. Muhibbah Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour serta Kementerian Agama Provinsi Riau. Dengan judul yang penulis angkat yaitu “Monitoring Kementerian Agama Provinsi Riau Terhadap Travel Hajai Khusus di PT. Muhibbah Mulia Wisata Tour dan PT. Silver Silk Tour”.